

Resultados

Pesquisa de satisfação

2017

Objetivo

Avaliar o atendimento do Posto Poupatempo, identificar o grau de satisfação da utilização de serviços, canais de informação e sugestões de melhorias dos usuários.

Metodologia

Entrevistas individuais junto aos usuários do Posto do Poupatempo.

Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada entre os dias 27 de novembro e 2 de dezembro de 2017 e foi distribuída ao longo do dia, cobrindo diferentes turnos. A execução das entrevistas ocorreu através de um Aplicativo eletrônico especial para coleta dos dados.

Público Alvo

Usuários dos postos e serviços do Poupatempo com idade acima de 17 anos.

*Os dados dos anos anteriores foram disponibilizados pelo contratante.

AMOSTRA EXECUTADA

Interior

Postos	Amostra	Postos	Amostra	Postos	Amostra
Avaré	100	Dracena	100	Pindamonhangaba	116
Americana	134	Fernandópolis	103	Piracicaba	103
Andradina	101	Franca	101	Presidente Prudente	100
Araçatuba	100	Guaratingueta	105	Registro	120
Araraquara	122	Indaiatuba	100	Ribeirão Preto	110
Araras	100	Itapetininga	119	Rio Claro	114
Assis	100	Itapeva	100	São Carlos	100
Barretos	100	Itu	100	São João da Boa Vista	108
Bauru	103	Jacareí	121	São José do Rio Preto	100
Bebedouro	100	Jahu	103	São José dos campos	100
Birigui	100	Jundiaí	100	Sertãozinho	100
Botucatu	124	Limeira	112	Sorocaba	100
Bragança	111	Lins	104	Tatuí	108
Campinas centro	103	Mogi Guaçu	100	Taubaté	129
Campinas Shopping	106	Marília	100	Tupã	100
Carapicuíba	100	Ourinhos	100	Votuporanga	100
Catanduva	100	Penapolis	111		

AMOSTRA EXECUTADA

Grande SP

Postos	Amostra
Caieiras	100
Cotia	116
Diadema	100
Grande São Paulo	102
Guarulhos	125
Itaquaquecetuba	116
Mauá	100
Mogi das Cruzes	110
Mogi Guaçu	100
Osasco	111
Santo André	100
São Bernardo do campo	108
Suzano	108
Taboão da Serra	103

Litoral

Postos	Amostra
Caraguatatuba	100
Guarujá	100
Praia Grande	100
Santos	101

Capital

Postos	Amostra
Cidade ademar	108
Itaquera	100
Lapa	100
Santo Amaro	117
Sé	121

Amostra
71 postos fixos
1 posto móvel
7519 Total da amostra

RESULTADOS GERAIS



Com base nos dados da pesquisa percebe-se que a avaliação positiva do Poupatempo permanece em alta com índice positivo de 98% (Método de escala agregada, desconsiderando NS/NR).

Observa-se que 83% dos entrevistados do Litoral afirmaram que houve melhoria dos serviços, na Capital 76%, na Grande São Paulo 74% e no Interior 70%.

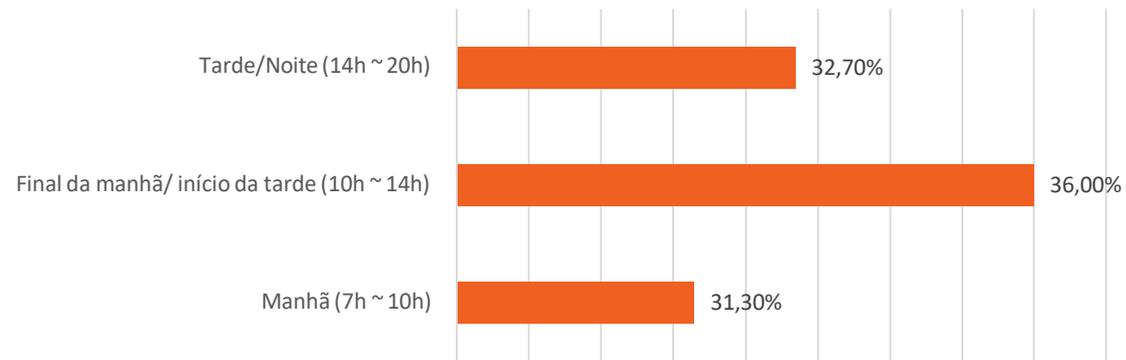
Conforme a evolução da pesquisa observamos que 77% dos entrevistados utilizaram os serviços Poupatempo por mais de duas vezes.

Características

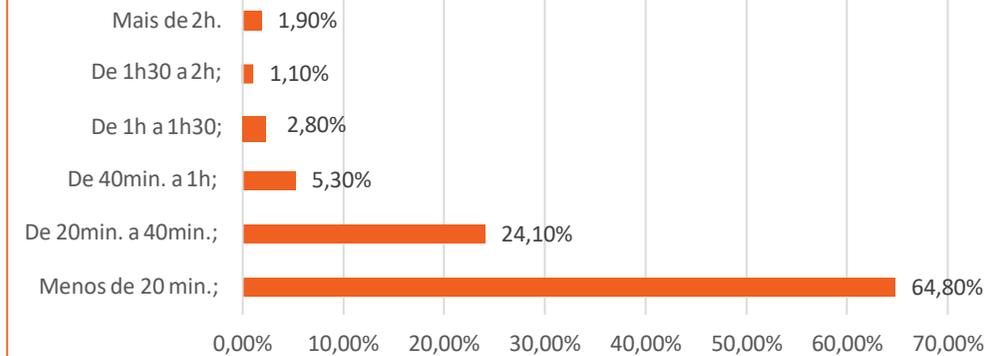
CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA



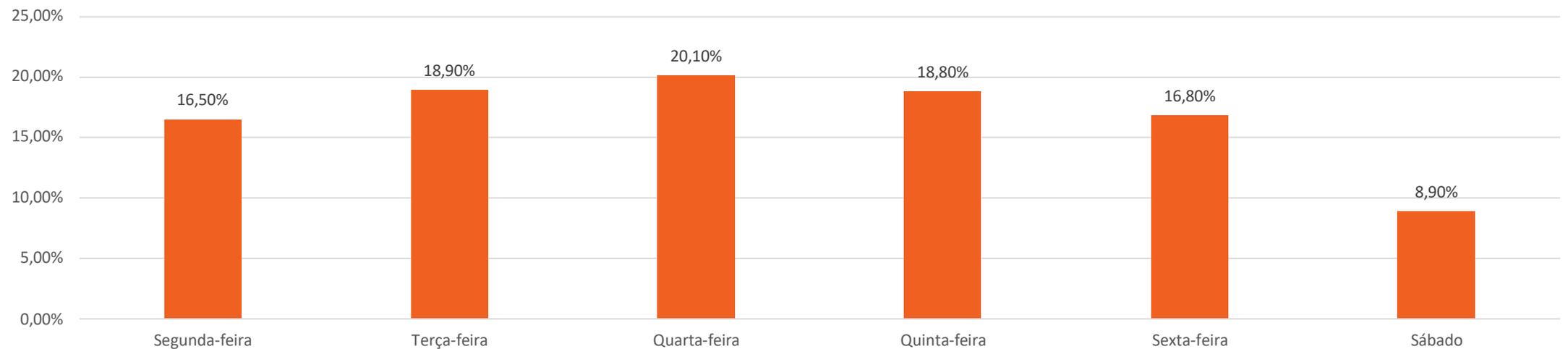
PERÍODO DA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA



TEMPO NO POUPATEMPO



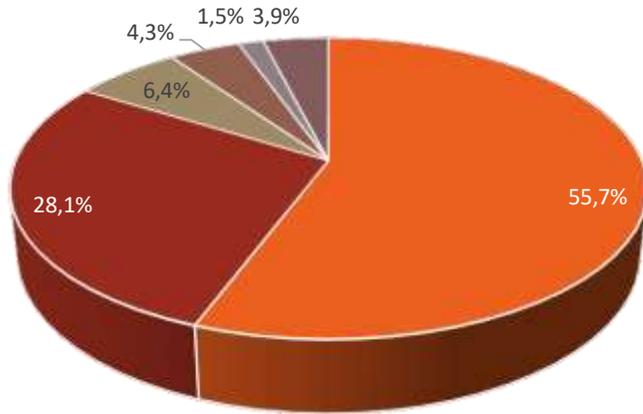
DIA DA SEMANA



CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

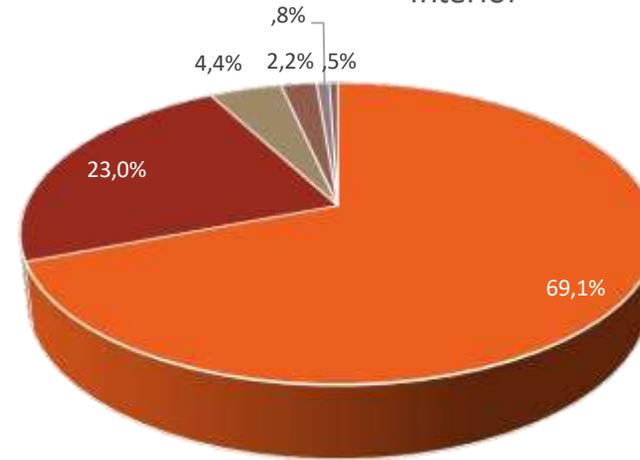
Tempo por região

Grande São Paulo



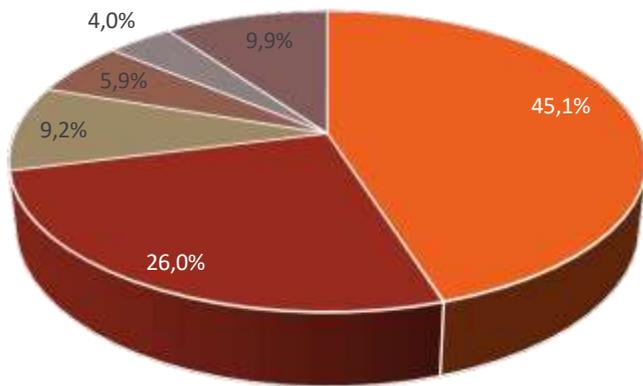
- Menos de 20 min.;
- De 20min. a 40min.;
- De 40min. a 1h;
- De 1h a 1h30;
- De 1h30 a 2h;
- Mais de 2h.

Interior



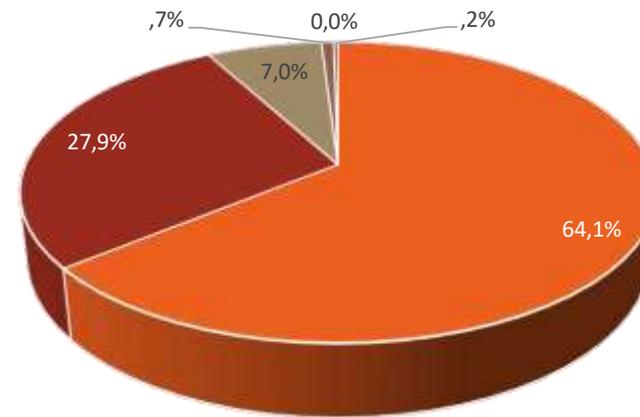
- Menos de 20 min.;
- De 20min. a 40min.;
- De 40min. a 1h;
- De 1h a 1h30;
- De 1h30 a 2h;
- Mais de 2h.

Capital



- Menos de 20 min.;
- De 20min. a 40min.;
- De 40min. a 1h;
- De 1h a 1h30;
- De 1h30 a 2h;
- Mais de 2h.

Litoral

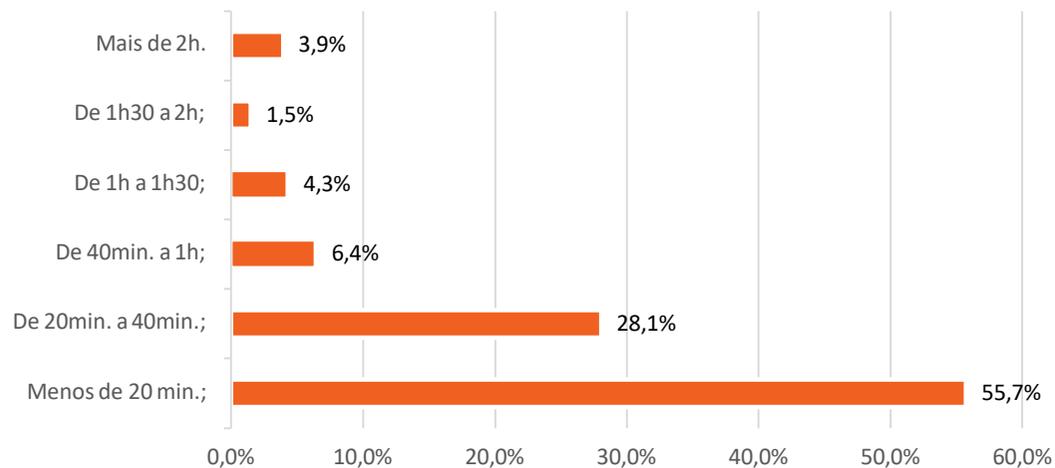


- Menos de 20 min.;
- De 20min. a 40min.;
- De 40min. a 1h;
- De 1h a 1h30;
- De 1h30 a 2h;
- Mais de 2h.

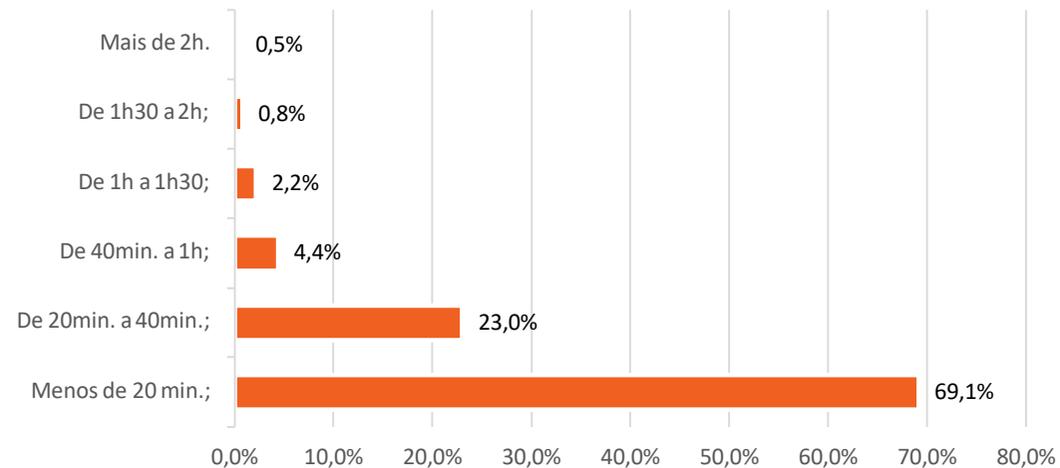
CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

Tempo por região

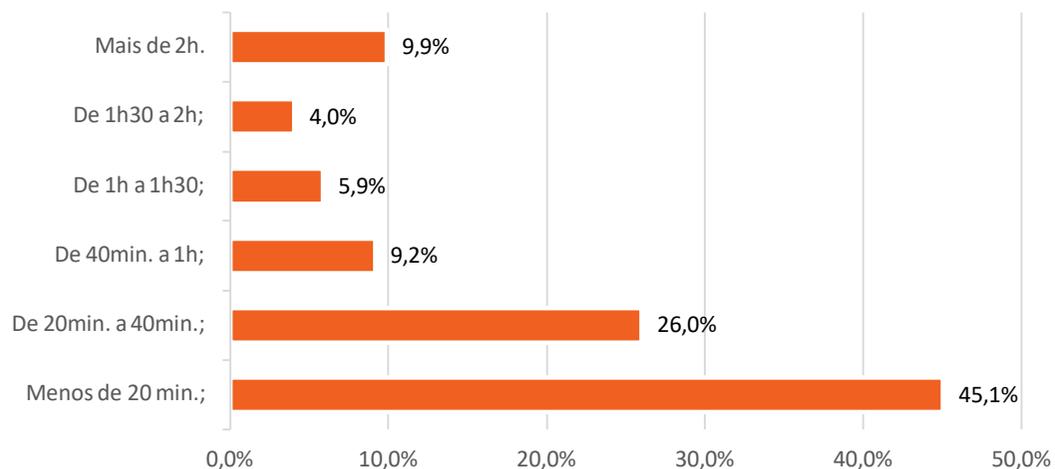
Grande São Paulo



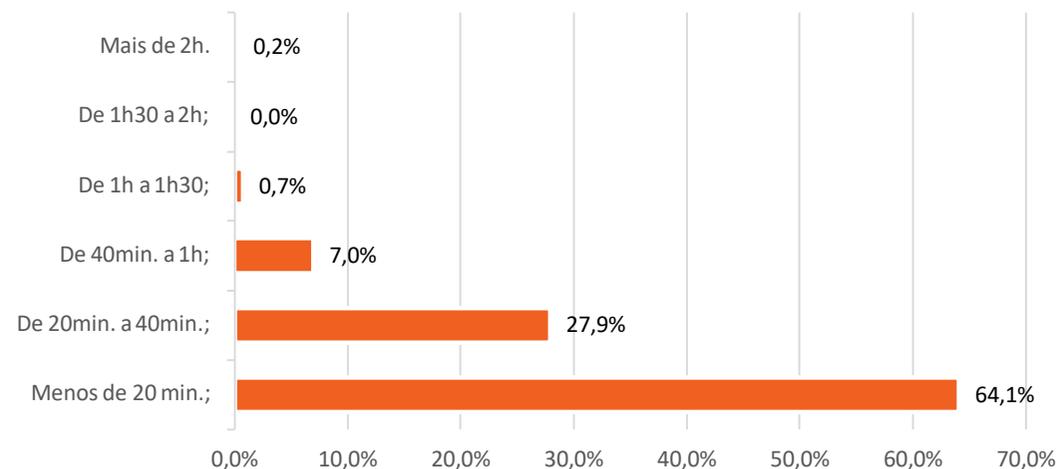
Interior



Capital



Litoral



Perfil dos entrevistados

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Gênero

Postos	Feminino	Masculino
Americana	58,2%	41,8%
Andradina	59,4%	40,6%
Araçatuba	39,0%	61,0%
Araraquara	72,1%	27,9%
Araras	62,0%	38,0%
Assis	46,0%	54,0%
Avaré	32,0%	68,0%
Barretos	20,0%	80,0%
Bauru	44,7%	55,3%
Bebedouro	48,0%	52,0%
Birigui	38,0%	62,0%
Botucatu	40,3%	59,7%

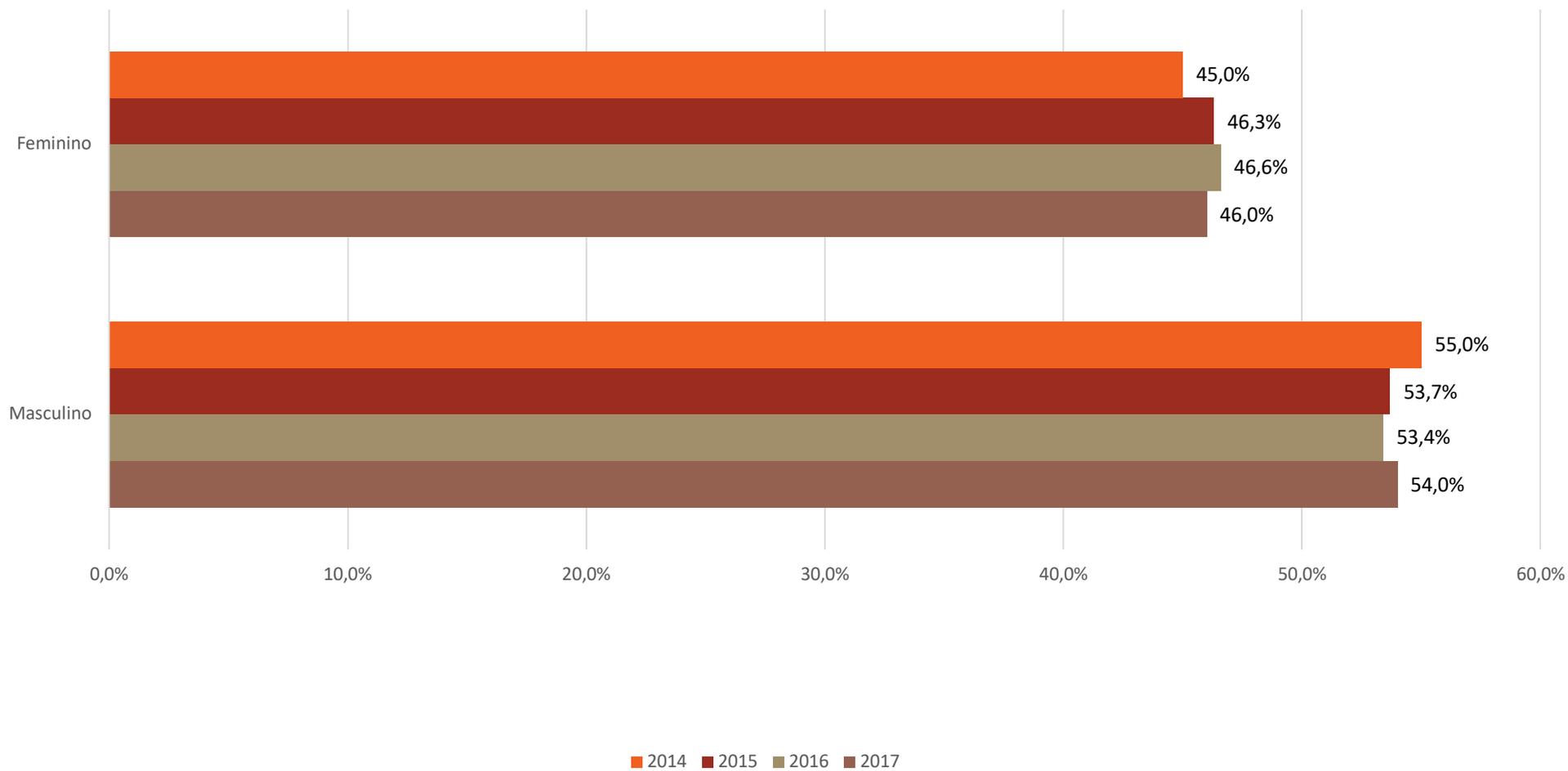
Postos	Feminino	Masculino
Guaratingueta	57,1%	42,9%
Guarujá	51,0%	49,0%
Guarulhos	41,6%	58,4%
Indaiatuba	60,0%	40,0%
Itapetininga	68,9%	31,1%
Itapeva	52,0%	48,0%
Itaquaquetuba	46,6%	53,4%
Itaquera	66,0%	34,0%
Itu	42,0%	58,0%
Jacareí	55,4%	44,6%
Jahu	59,2%	40,8%
Jundiaí	40,0%	60,0%

Postos	Feminino	Masculino
Praia Grande	47,0%	53,0%
Presidente Prudente	41,0%	59,0%
Registro	35,8%	64,2%
Ribeirão Preto	46,4%	53,6%
Rio Claro	41,2%	58,8%
Santo Amaro	44,4%	55,6%
Santo André	70,0%	30,0%
Santos	49,5%	50,5%
São Bernardo do campo	48,1%	51,9%
São Carlos	36,0%	64,0%
São João da Boa Vista	25,9%	74,1%
São José do Rio Preto	52,0%	48,0%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Gênero



PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Faixa etária

Postos	De 16 a 17 anos	De 18 a 24 anos	De 25 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	De 60 a 64 anos	De 65 anos ou mais
Americana	0,0%	3,7%	11,2%	20,1%	18,7%	29,1%	11,9%	5,2%
Andradina	0,0%	13,9%	12,9%	20,8%	21,8%	17,8%	8,9%	4,0%
Araçatuba	0,0%	6,0%	19,0%	21,0%	27,0%	14,0%	9,0%	4,0%
Araraquara	0,0%	6,6%	4,1%	29,5%	13,9%	18,0%	12,3%	15,6%
Araras	1,0%	8,0%	10,0%	21,0%	20,0%	26,0%	4,0%	10,0%
Assis	0,0%	6,0%	8,0%	14,0%	20,0%	26,0%	9,0%	17,0%
Avaré	0,0%	8,0%	20,0%	23,0%	26,0%	11,0%	6,0%	6,0%
Barretos	0,0%	12,0%	16,0%	19,0%	19,0%	13,0%	6,0%	15,0%
Bauru	0,0%	5,8%	6,8%	19,4%	21,4%	24,3%	7,8%	14,6%
Bebedouro	0,0%	17,0%	16,0%	20,0%	23,0%	11,0%	6,0%	7,0%
Birigui	1,0%	4,0%	9,0%	26,0%	28,0%	20,0%	5,0%	7,0%
Botucatu	,8%	8,9%	13,7%	21,0%	25,8%	16,9%	3,2%	9,7%
Bragança	,9%	9,0%	9,0%	35,1%	13,5%	16,2%	7,2%	9,0%
Caieiras	2,0%	5,0%	3,0%	24,0%	20,0%	27,0%	10,0%	9,0%
Campinas centro	1,9%	14,6%	15,5%	22,3%	19,4%	18,4%	4,9%	2,9%
Campinas Shopping	1,9%	14,2%	14,2%	34,0%	17,9%	9,4%	6,6%	1,9%
Caraguatatuba	1,0%	17,0%	6,0%	12,0%	23,0%	11,0%	19,0%	11,0%
Carapicuíba	1,0%	18,0%	7,0%	18,0%	29,0%	13,0%	6,0%	8,0%
Catanduva	0,0%	6,0%	7,0%	26,0%	26,0%	16,0%	9,0%	10,0%
Cidade ademar	3,7%	13,9%	20,4%	23,1%	22,2%	9,3%	,9%	6,5%
Cotia	1,7%	9,5%	9,5%	17,2%	25,9%	23,3%	5,2%	7,8%
Diadema	0,0%	12,0%	10,0%	25,0%	21,0%	16,0%	9,0%	7,0%
Dracena	3,0%	11,0%	11,0%	17,0%	18,0%	18,0%	14,0%	8,0%
Fernandópolis	1,0%	13,6%	7,8%	23,3%	13,6%	15,5%	11,7%	13,6%
Franca	4,0%	14,9%	5,0%	11,9%	20,8%	19,8%	8,9%	14,9%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Faixa etária

Postos	De 16 a 17 anos	De 18 a 24 anos	De 25 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	De 60 a 64 anos	De 65 anos ou mais
Guaratingueta	1,9%	14,3%	12,4%	25,7%	20,0%	14,3%	3,8%	7,6%
Guarujá	1,0%	4,0%	2,0%	56,0%	11,0%	16,0%	5,0%	5,0%
Guarulhos	6,4%	35,2%	10,4%	26,4%	8,8%	8,8%	1,6%	2,4%
Indaiatuba	1,0%	18,0%	8,0%	23,0%	20,0%	14,0%	6,0%	10,0%
Itapetininga	1,7%	13,4%	10,9%	22,7%	23,5%	14,3%	6,7%	6,7%
Itapeva	0,0%	8,0%	6,0%	33,0%	29,0%	12,0%	5,0%	7,0%
Itaquaquecetuba	,9%	7,8%	4,3%	16,4%	22,4%	18,1%	18,1%	12,1%
Itaquera	3,0%	8,0%	9,0%	30,0%	20,0%	17,0%	11,0%	2,0%
Itu	0,0%	13,0%	9,0%	18,0%	23,0%	19,0%	4,0%	14,0%
Jacareí	,8%	6,6%	13,2%	19,0%	25,6%	18,2%	11,6%	5,0%
Jahu	1,0%	9,7%	9,7%	32,0%	30,1%	9,7%	4,9%	2,9%
Jundiaí	3,0%	3,0%	8,0%	20,0%	16,0%	18,0%	14,0%	18,0%
Lapa	0,0%	4,0%	3,0%	13,0%	25,0%	30,0%	8,0%	17,0%
Limeira	0,0%	7,1%	2,7%	12,5%	16,1%	24,1%	13,4%	24,1%
Lins	0,0%	6,7%	11,5%	33,7%	20,2%	14,4%	4,8%	8,7%
Marília	1,0%	12,0%	13,0%	22,0%	28,0%	12,0%	3,0%	9,0%
Mauá	0,0%	19,0%	25,0%	22,0%	18,0%	10,0%	6,0%	0,0%
Mogi das Cruzes	,9%	5,5%	5,5%	11,8%	17,3%	15,5%	18,2%	25,5%
Mogi Guaçu	2,0%	15,0%	8,0%	18,0%	29,0%	15,0%	4,0%	9,0%
Osasco	0,0%	15,3%	8,1%	21,6%	21,6%	21,6%	8,1%	3,6%
Ourinhos	0,0%	6,0%	12,0%	19,0%	31,0%	14,0%	7,0%	11,0%
Penapolis	3,6%	10,8%	9,9%	13,5%	18,9%	25,2%	9,0%	9,0%
Pindamonhangaba	,9%	9,5%	19,0%	21,6%	12,1%	19,8%	9,5%	7,8%
Piracicaba	0,0%	9,7%	17,5%	22,3%	17,5%	10,7%	8,7%	13,6%
Posto Móvel	1,0%	10,8%	11,8%	29,4%	22,5%	11,8%	4,9%	7,8%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



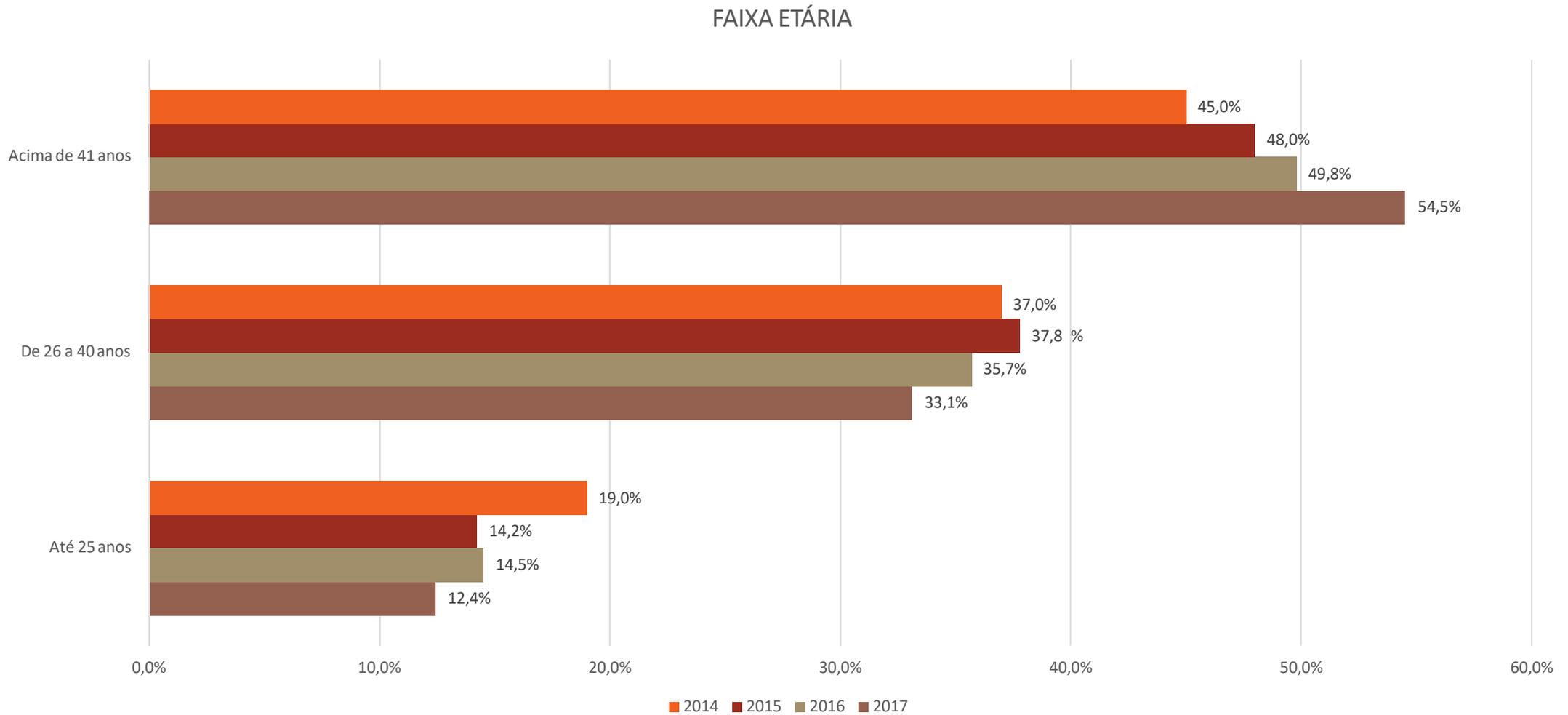
Faixa etária

Postos	De 16 a 17 anos	De 18 a 24 anos	De 25 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	De 60 a 64 anos	De 65 anos ou mais
Praia Grande	1,0%	9,0%	7,0%	22,0%	24,0%	17,0%	5,0%	15,0%
Presidente Prudente	2,0%	15,0%	12,0%	28,0%	28,0%	9,0%	4,0%	2,0%
Registro	,8%	7,5%	10,0%	20,8%	13,3%	19,2%	10,8%	17,5%
Ribeirão Preto	0,0%	14,5%	10,0%	16,4%	15,5%	11,8%	10,9%	20,9%
Rio Claro	2,6%	13,2%	10,5%	17,5%	21,9%	17,5%	8,8%	7,9%
Santo Amaro	2,6%	21,4%	17,9%	23,1%	15,4%	12,0%	6,0%	1,7%
Santo André	1,0%	8,0%	14,0%	18,0%	26,0%	15,0%	8,0%	10,0%
Santos	1,0%	11,9%	21,8%	24,8%	9,9%	14,9%	9,9%	5,9%
São Bernardo do campo	,9%	14,2%	7,5%	16,0%	19,8%	22,6%	10,4%	8,5%
São Carlos	2,0%	15,0%	11,0%	29,0%	20,0%	8,0%	7,0%	8,0%
São João da Boa Vista	0,0%	11,1%	13,0%	19,4%	18,5%	24,1%	4,6%	9,3%
São José do Rio Preto	3,0%	12,0%	12,0%	23,0%	21,0%	14,0%	5,0%	10,0%
São José dos campos	0,0%	1,0%	4,0%	15,0%	33,0%	20,0%	9,0%	18,0%
Sé	0,0%	12,4%	7,4%	28,1%	20,7%	14,0%	9,1%	8,3%
Sertãozinho	1,0%	11,0%	8,0%	35,0%	18,0%	16,0%	6,0%	5,0%
Sorocaba	2,0%	18,0%	8,0%	29,0%	14,0%	14,0%	9,0%	6,0%
Suzano	2,8%	22,2%	34,3%	17,6%	14,8%	6,5%	1,9%	0,0%
Taboão da Serra	0,0%	30,1%	31,1%	20,4%	15,5%	2,9%	0,0%	0,0%
Tatuí	1,9%	7,4%	11,1%	22,2%	25,0%	10,2%	7,4%	14,8%
Taubaté	3,1%	3,1%	9,3%	14,0%	14,0%	20,9%	14,0%	21,7%
Tupã	1,0%	11,0%	7,0%	12,0%	17,0%	21,0%	13,0%	18,0%
Votuporanga	1,0%	8,0%	5,0%	24,0%	19,0%	23,0%	7,0%	13,0%
Total	1,2%	11,2%	10,9%	22,2%	20,6%	16,4%	7,9%	9,6%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Faixa etária



PERFIL DOS ENTREVISTADOS

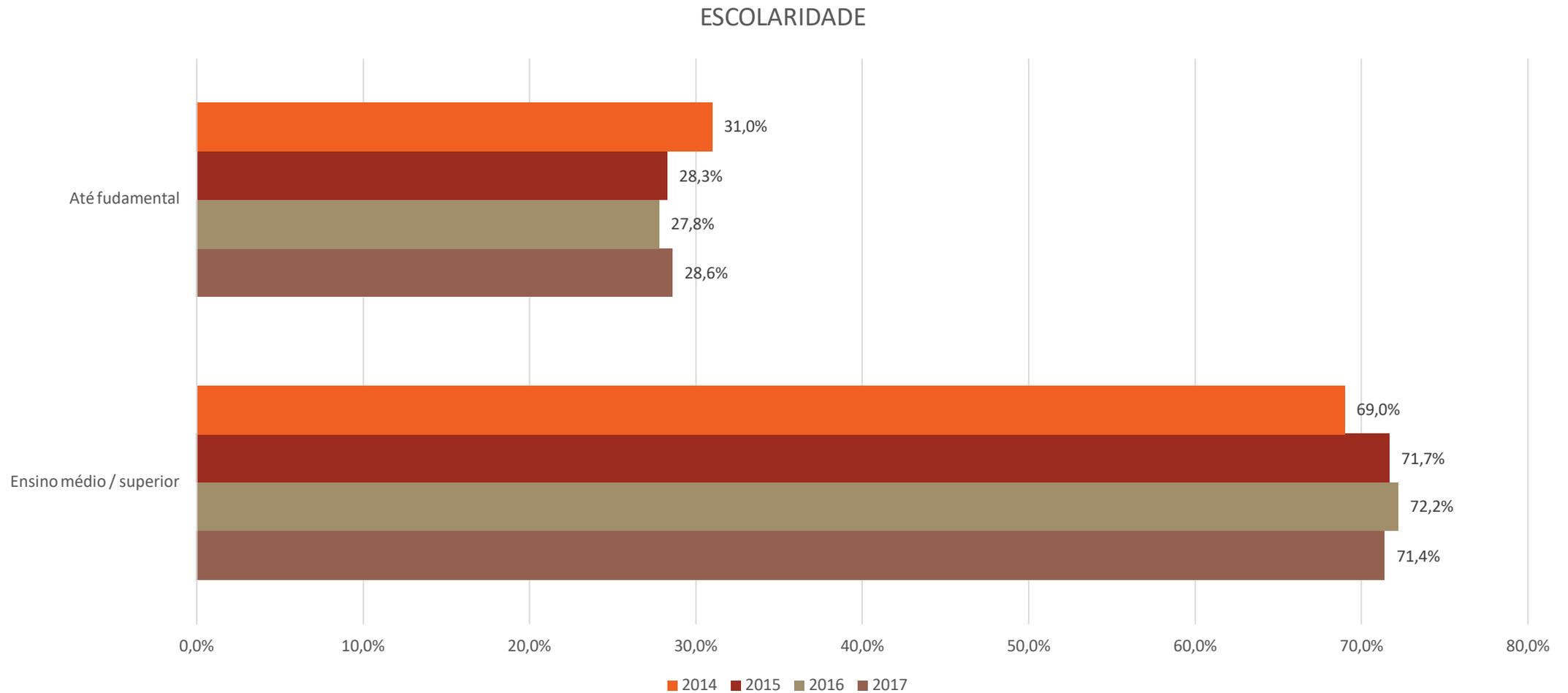
Escolaridade

Postos	Até ensino fundamental	Ensino médio / Superior	Postos	Até ensino fundamental	Ensino médio / Superior	Postos	Até ensino fundamental	Ensino médio / Superior
Americana	34,3%	65,7%	Guaratingueta	25,7%	74,3%	Praia Grande	32,0%	68,0%
Andradina	55,4%	44,6%	Guarujá	89,0%	11,0%	Presidente Prudente	25,0%	75,0%
Araçatuba	18,0%	82,0%	Guarulhos	47,2%	52,8%	Registro	48,3%	51,7%
Araraquara	17,2%	82,8%	Indaiatuba	24,0%	76,0%	Ribeirão Preto	35,5%	64,5%
Araras	22,0%	78,0%	Itapetininga	37,0%	63,0%	Rio Claro	14,9%	85,1%
Assis	26,0%	74,0%	Itapeva	38,0%	62,0%	Santo Amaro	23,1%	76,9%
Avaré	25,0%	75,0%	Itaquaquecetuba	40,5%	59,5%	Santo André	16,0%	84,0%
Barretos	24,0%	76,0%	Itaquera	27,0%	73,0%	Santos	18,8%	81,2%
Bauru	32,0%	68,0%	Itu	20,0%	80,0%	São Bernardo do campo	17,0%	83,0%
Bebedouro	21,0%	79,0%	Jacareí	19,0%	81,0%	São Carlos	25,0%	75,0%
Birigui	0,0%	100,0%	Jahu	23,3%	76,7%	São João da Boa Vista	27,8%	72,2%
Botucatu	24,2%	75,8%	Jundiaí	30,0%	70,0%	São José do Rio Preto	38,0%	62,0%
Bragança	21,6%	78,4%	Lapa	31,0%	69,0%	São José dos campos	21,0%	79,0%
Caieiras	24,0%	76,0%	Limeira	28,6%	71,4%	Sé	19,8%	80,2%
Campinas centro	35,9%	64,1%	Lins	21,2%	78,8%	Sertãozinho	41,0%	59,0%
Campinas Shopping	13,2%	86,8%	Marília	21,0%	79,0%	Sorocaba	23,0%	77,0%
Caraguatatuba	24,0%	76,0%	Mauá	12,0%	88,0%	Suzano	9,3%	90,7%
Carapicuíba	20,0%	80,0%	Mogi das Cruzes	39,1%	60,9%	Taboão da Serra	9,7%	90,3%
Catanduva	33,0%	67,0%	Mogi Guaçu	18,0%	82,0%	Tatuí	38,9%	61,1%
Cidade ademar	17,6%	82,4%	Osasco	18,9%	81,1%	Taubaté	24,8%	75,2%
Cotia	29,3%	70,7%	Ourinhos	27,0%	73,0%	Tupã	36,0%	64,0%
Diadema	26,0%	74,0%	Penapolis	43,2%	56,8%	Votuporanga	34,0%	66,0%
Dracena	33,0%	67,0%	Pindamonhangaba	17,2%	82,8%	Total	28,6%	71,4%
Fernandópolis	28,2%	71,8%	Piracicaba	38,8%	61,2%			
Franca	21,8%	78,2%	Posto Móvel	30,4%	69,6%			

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Escolaridade



PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Renda individual

Postos	Até 2 SM	De 2 a 5 SM	Acima de 5 SM	NS / NR
Americana	38,1%	44,8%	13,4%	3,7%
Andradina	60,2%	15,3%	4,1%	20,4%
Araçatuba	38,1%	25,4%	3,2%	33,3%
Araraquara	33,9%	23,1%	10,7%	32,2%
Araras	78,9%	15,8%	3,2%	2,1%
Assis	47,4%	33,7%	10,5%	8,4%
Avaré	53,0%	34,0%	7,0%	6,0%
Barretos	59,6%	28,3%	1,0%	11,1%
Bauru	51,5%	33,0%	6,8%	8,7%
Bebedouro	57,0%	28,0%	2,0%	13,0%
Birigui	93,8%	2,1%	0,0%	4,2%
Botucatu	35,5%	36,3%	12,1%	16,1%
Bragança	57,9%	2,8%	0,9%	38,3%
Caieiras	47,0%	19,0%	3,0%	31,0%
Campinas centro	58,8%	14,7%	1,0%	25,5%
Campinas Shopping	59,6%	13,1%	8,1%	19,2%
Caraguatatuba	39,8%	17,3%	2,0%	40,8%
Carapicuíba	88,7%	5,2%	0,0%	6,2%
Catanduva	66,0%	31,0%	2,0%	1,0%
Cidade ademar	81,9%	17,1%	1,0%	0,0%
Cotia	85,7%	7,1%	0,9%	6,3%
Diadema	35,7%	14,3%	1,0%	49,0%
Dracena	78,3%	2,2%	3,3%	16,3%
Fernandópolis	50,0%	24,5%	5,9%	19,6%
Franca	64,0%	8,0%	0,0%	28,0%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Renda individual

Postos	Até 2 SM	De 2 a 5 SM	Acima de 5 SM	NS / NR
Guaratingueta	79,0%	16,2%	0,0%	4,8%
Guarujá	70,3%	9,9%	1,1%	18,7%
Guarulhos	14,6%	1,6%	0,8%	82,9%
Indaiatuba	33,0%	15,0%	0,0%	52,0%
Itapetininga	78,8%	11,9%	0,8%	8,5%
Itapeva	45,9%	15,3%	0,0%	38,8%
Itaquaquecetuba	57,3%	7,3%	2,7%	32,7%
Itaquera	82,5%	14,4%	1,0%	2,1%
Itu	69,0%	25,0%	6,0%	0,0%
Jacareí	43,3%	15,0%	0,8%	40,8%
Jahu	63,2%	30,3%	3,9%	2,6%
Jundiaí	53,6%	35,1%	0,0%	11,3%
Lapa	37,0%	29,0%	16,0%	18,0%
Limeira	57,7%	15,4%	0,0%	26,9%
Lins	58,7%	20,2%	5,8%	15,4%
Marília	67,0%	29,0%	4,0%	0,0%
Mauá	23,0%	1,0%	0,0%	76,0%
Mogi das Cruzes	61,7%	34,0%	1,1%	3,2%
Mogi Guaçu	73,0%	20,0%	7,0%	0,0%
Osasco	63,0%	12,3%	8,6%	16,0%
Ourinhos	72,0%	15,0%	3,0%	10,0%
Penapolis	32,9%	3,5%	2,4%	61,2%
Pindamonhangaba	79,3%	16,4%	0,9%	3,4%
Piracicaba	5,9%	2,0%	0,0%	92,1%
Posto Móvel	71,6%	12,7%	2,0%	13,7%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



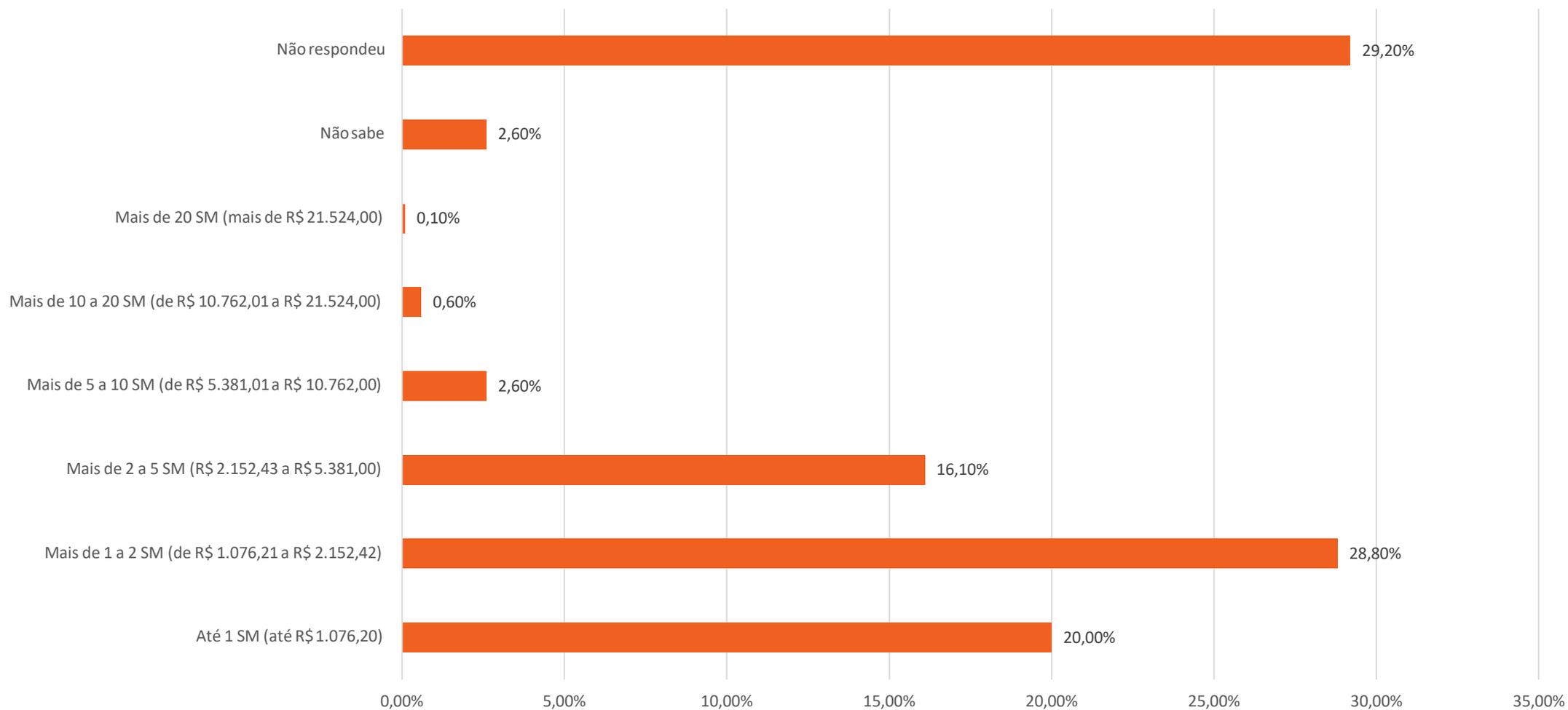
Renda individual

Postos	Até 2 SM	De 2 a 5 SM	Acima de 5 SM	NS / NR
Praia Grande	54,0%	16,0%	2,0%	28,0%
Presidente Prudente	36,7%	22,4%	2,0%	38,8%
Registro	78,8%	11,0%	5,9%	4,2%
Ribeirão Preto	2,7%	0,0%	0,0%	97,3%
Rio Claro	56,5%	7,4%	2,8%	33,3%
Santo Amaro	40,0%	27,0%	10,4%	22,6%
Santo André	54,3%	23,9%	5,4%	16,3%
Santos	59,4%	19,8%	2,0%	18,8%
São Bernardo do campo	7,9%	0,0%	0,0%	92,1%
São Carlos	54,0%	23,0%	5,0%	18,0%
São João da Boa Vista	62,0%	31,5%	4,6%	1,9%
São José do Rio Preto	91,8%	2,0%	0,0%	6,1%
São José dos campos	42,0%	30,0%	12,0%	16,0%
Sé	48,3%	20,7%	11,2%	19,8%
Sertãozinho	78,0%	7,0%	2,0%	13,0%
Sorocaba	26,3%	5,3%	0,0%	68,4%
Suzano	35,2%	7,4%	0,9%	56,5%
Taboão da Serra	54,4%	25,2%	1,0%	19,4%
Tatuí	33,6%	16,8%	2,8%	46,7%
Taubaté	15,0%	9,7%	0,9%	74,3%
Tupã	75,0%	7,0%	2,0%	16,0%
Votuporanga	37,4%	7,1%	2,0%	53,5%
Total	48,8%	16,1%	3,3%	31,8%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Renda individual



PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Ocupação

Postos	Aposentado/pensionista	Autônomo/profissional liberal	Desempregado	Dona de casa	Empregado de empresa privada	Empresário/empregador	Estudante	Funcionário público	Militar
Americana	15,7%	11,9%	14,9%	1,5%	46,3%	7,5%	0,0%	2,2%	0,0%
Andradina	12,9%	15,8%	2,0%	18,8%	30,7%	3,0%	2,0%	14,9%	0,0%
Araçatuba	10,0%	18,0%	5,0%	7,0%	37,0%	11,0%	3,0%	9,0%	0,0%
Araraquara	18,0%	5,7%	16,4%	6,6%	48,4%	1,6%	1,6%	1,6%	0,0%
Araras	17,0%	13,0%	19,0%	7,0%	40,0%	3,0%	0,0%	1,0%	0,0%
Assis	18,0%	12,0%	5,0%	3,0%	58,0%	1,0%	1,0%	2,0%	0,0%
Avaré	9,0%	29,0%	4,0%	4,0%	24,0%	14,0%	13,0%	3,0%	0,0%
Barretos	15,0%	21,0%	6,0%	4,0%	42,0%	5,0%	1,0%	6,0%	0,0%
Bauru	17,5%	17,5%	7,8%	6,8%	39,8%	5,8%	1,0%	3,9%	0,0%
Bebedouro	11,0%	19,0%	10,0%	3,0%	36,0%	8,0%	3,0%	10,0%	0,0%
Birigui	18,0%	24,0%	5,0%	7,0%	28,0%	15,0%	0,0%	3,0%	0,0%
Botucatu	16,9%	20,2%	7,3%	4,0%	31,5%	5,6%	2,4%	12,1%	0,0%
Bragança	9,0%	14,4%	8,1%	9,0%	45,9%	1,8%	5,4%	4,5%	1,8%
Caieiras	16,0%	19,0%	16,0%	9,0%	18,0%	2,0%	4,0%	16,0%	0,0%
Campinas centro	3,9%	10,7%	41,7%	3,9%	34,0%	1,0%	0,0%	4,9%	0,0%
Campinas Shopping	2,8%	7,5%	15,1%	1,9%	58,5%	12,3%	0,0%	1,9%	0,0%
Caraguatatuba	20,0%	16,0%	9,0%	2,0%	41,0%	4,0%	1,0%	7,0%	0,0%
Carapicuíba	6,0%	23,0%	13,0%	10,0%	34,0%	1,0%	9,0%	4,0%	0,0%
Catanduva	14,0%	18,0%	19,0%	3,0%	37,0%	2,0%	1,0%	6,0%	0,0%
Cidade ademar	6,5%	21,3%	24,1%	5,6%	34,3%	,9%	4,6%	2,8%	0,0%
Cotia	14,7%	26,7%	5,2%	,9%	3,4%	8,6%	2,6%	37,9%	0,0%
Diadema	10,0%	21,0%	19,0%	11,0%	28,0%	4,0%	2,0%	5,0%	0,0%
Dracena	19,0%	10,0%	4,0%	16,0%	33,0%	3,0%	5,0%	10,0%	0,0%
Fernandópolis	20,4%	26,2%	3,9%	3,9%	24,3%	8,7%	2,9%	9,7%	0,0%
Franca	22,8%	14,9%	12,9%	8,9%	24,8%	2,0%	7,9%	5,9%	0,0%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Ocupação

Postos	Aposentado/pensionista	Autônomo/profissional liberal	Desempregado	Dona de casa	Empregado de empresa privada	Empresário/empregador	Estudante	Funcionário público	Militar
Guaratingueta	8,6%	25,7%	2,9%	15,2%	14,3%	1,9%	9,5%	19,0%	2,9%
Guarujá	3,0%	67,0%	1,0%	3,0%	21,0%	2,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Guarulhos	4,0%	12,0%	29,6%	4,0%	41,6%	1,6%	5,6%	1,6%	0,0%
Indaiatuba	7,0%	19,0%	14,0%	7,0%	42,0%	1,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Itapetininga	10,9%	21,8%	5,9%	21,0%	23,5%	3,4%	4,2%	9,2%	0,0%
Itapeva	14,0%	22,0%	7,0%	19,0%	22,0%	5,0%	0,0%	11,0%	0,0%
Itaquaquecetuba	28,4%	12,1%	10,3%	14,7%	24,1%	3,4%	3,4%	3,4%	0,0%
Itaquera	17,0%	22,0%	20,0%	8,0%	24,0%	1,0%	6,0%	2,0%	0,0%
Itu	15,0%	23,0%	16,0%	1,0%	35,0%	8,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Jacareí	10,7%	13,2%	20,7%	11,6%	39,7%	1,7%	1,7%	,8%	0,0%
Jahu	9,7%	38,8%	11,7%	6,8%	23,3%	1,0%	2,9%	4,9%	1,0%
Jundiaí	27,0%	2,0%	14,0%	8,0%	43,0%	5,0%	0,0%	1,0%	0,0%
Lapa	20,0%	18,0%	5,0%	3,0%	40,0%	10,0%	1,0%	3,0%	0,0%
Limeira	44,6%	14,3%	5,4%	,9%	26,8%	5,4%	1,8%	,9%	0,0%
Lins	20,2%	14,4%	13,5%	2,9%	32,7%	6,7%	3,8%	5,8%	0,0%
Marília	13,0%	13,0%	19,0%	6,0%	35,0%	4,0%	6,0%	3,0%	1,0%
Mauá	11,0%	32,0%	27,0%	7,0%	16,0%	1,0%	5,0%	1,0%	0,0%
Mogi das Cruzes	39,1%	6,4%	23,6%	11,8%	16,4%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%
Mogi Guaçu	9,0%	22,0%	16,0%	1,0%	39,0%	5,0%	4,0%	4,0%	0,0%
Osasco	8,1%	10,8%	6,3%	1,8%	55,0%	13,5%	1,8%	2,7%	0,0%
Ourinhos	14,0%	19,0%	4,0%	16,0%	30,0%	1,0%	0,0%	16,0%	0,0%
Penapolis	19,8%	18,9%	6,3%	9,9%	32,4%	3,6%	3,6%	5,4%	0,0%
Pindamonhangaba	8,6%	14,7%	1,7%	5,2%	55,2%	5,2%	1,7%	6,9%	,9%
Piracicaba	10,7%	6,8%	20,4%	4,9%	49,5%	4,9%	0,0%	2,9%	0,0%
Posto Móvel	12,7%	11,8%	35,3%	6,9%	24,5%	2,0%	1,0%	5,9%	0,0%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



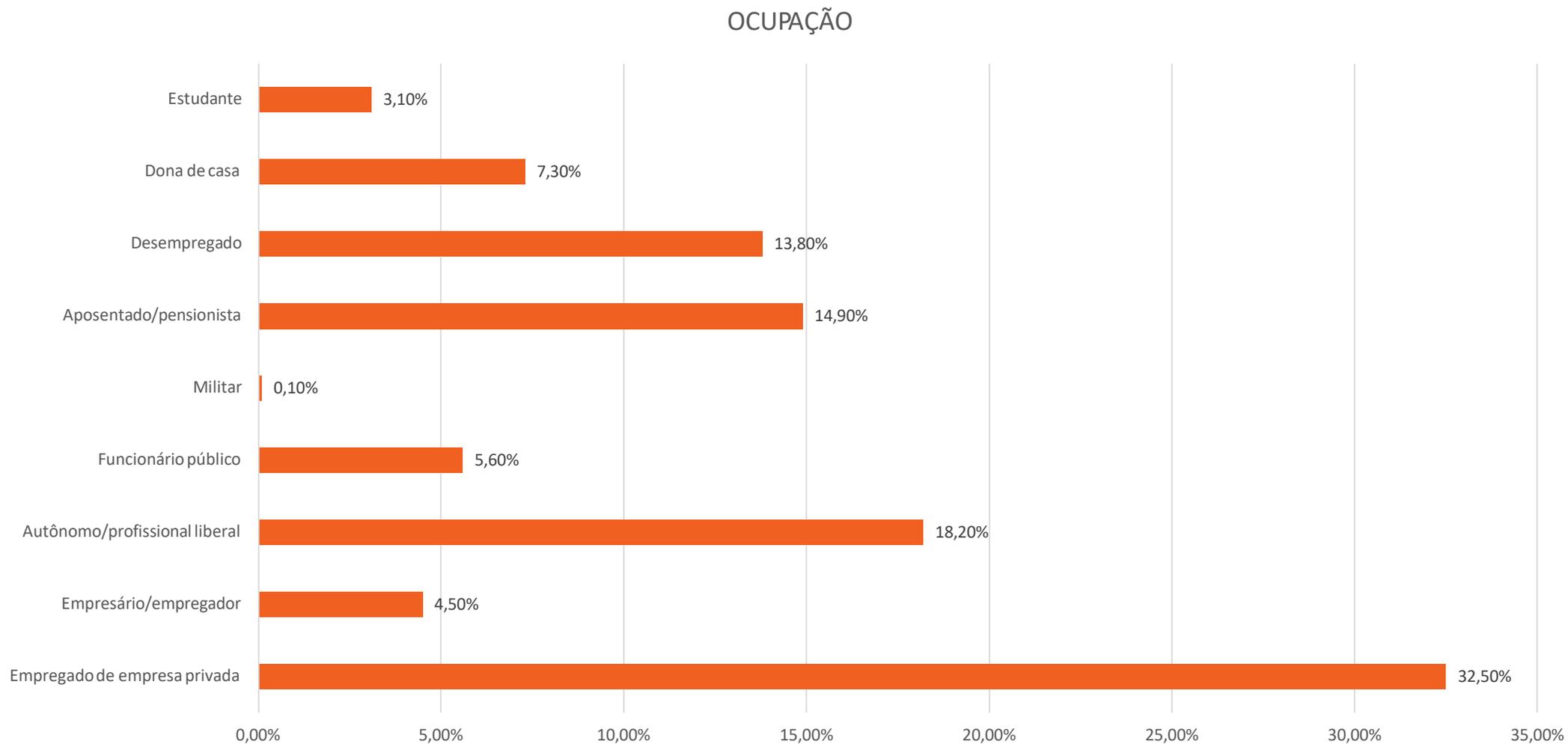
Ocupação

Postos	Aposentado/pen sionista	Autônomo/prof issional liberal	Desempregado	Dona de casa	Empregado de empresa privada	Empresário/em pregador	Estudante	Funcionário público	Militar
Praia Grande	20,0%	21,0%	11,0%	4,0%	35,0%	1,0%	1,0%	7,0%	0,0%
Presidente Prudente	4,0%	14,0%	18,0%	2,0%	45,0%	7,0%	3,0%	7,0%	0,0%
Registro	20,8%	20,0%	15,8%	7,5%	26,7%	5,0%	0,0%	4,2%	0,0%
Ribeirão Preto	28,2%	10,0%	24,5%	5,5%	11,8%	7,3%	0,0%	12,7%	0,0%
Rio Claro	11,4%	18,4%	9,6%	3,5%	36,0%	6,1%	6,1%	8,8%	0,0%
Santo Amaro	6,0%	14,5%	35,0%	4,3%	28,2%	1,7%	6,8%	3,4%	0,0%
Santo André	16,0%	18,0%	17,0%	14,0%	26,0%	3,0%	0,0%	6,0%	0,0%
Santos	6,9%	21,8%	9,9%	19,8%	34,7%	1,0%	5,0%	1,0%	0,0%
São Bernardo do campo	20,8%	6,6%	37,7%	,9%	22,6%	6,6%	3,8%	,9%	0,0%
São Carlos	9,0%	22,0%	6,0%	9,0%	42,0%	3,0%	5,0%	4,0%	0,0%
São João da Boa Vista	12,0%	36,1%	3,7%	3,7%	38,0%	1,9%	2,8%	1,9%	0,0%
São José do Rio Preto	16,0%	19,0%	24,0%	18,0%	20,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,0%
São José dos campos	19,0%	16,0%	18,0%	9,0%	29,0%	2,0%	0,0%	6,0%	1,0%
Sé	13,2%	19,8%	28,1%	1,7%	29,8%	1,7%	,8%	5,0%	0,0%
Sertãozinho	10,0%	12,0%	4,0%	10,0%	42,0%	16,0%	3,0%	3,0%	0,0%
Sorocaba	14,0%	14,0%	24,0%	13,0%	26,0%	1,0%	6,0%	2,0%	0,0%
Suzano	5,6%	16,7%	31,5%	9,3%	19,4%	8,3%	5,6%	3,7%	0,0%
Taboão da Serra	1,9%	23,3%	7,8%	1,9%	58,3%	0,0%	5,8%	1,0%	0,0%
Tatuí	19,4%	9,3%	5,6%	15,7%	38,0%	1,9%	3,7%	6,5%	0,0%
Taubaté	33,3%	17,8%	4,7%	7,0%	20,2%	7,8%	5,4%	3,1%	,8%
Tupã	20,0%	18,0%	3,0%	7,0%	25,0%	10,0%	5,0%	12,0%	0,0%
Votuporanga	21,0%	29,0%	7,0%	4,0%	24,0%	5,0%	3,0%	6,0%	1,0%
Total	14,9%	18,2%	13,8%	7,3%	32,5%	4,5%	3,1%	5,6%	0,1%

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Ocupação



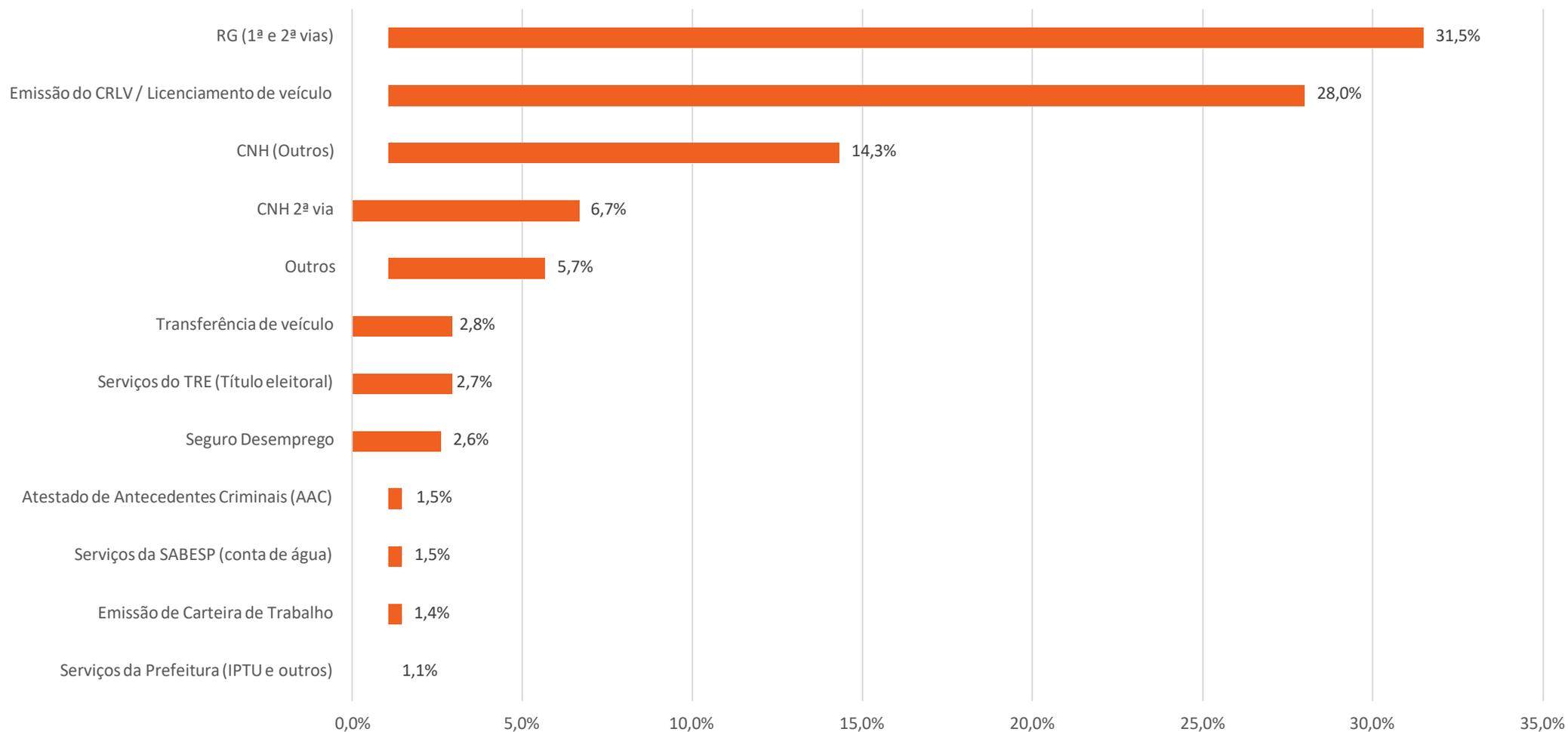
Serviços Poupatempo

Serviços mais utilizados

Os serviços 3 mais procurados pelos entrevistados nas visitas ao Poupatempo se mantêm os mesmos dos últimos 2 anos. A emissão de RG (1ª e 2ª vias) mantém a liderança na procura com 31,5% elevando o índice do ano anterior (30%), em seguida temos a emissão do CRLV (Licenciamento de veículo) com 28%, seguindo para os serviços de CNH (Carteira de habilitação) 14,3%.

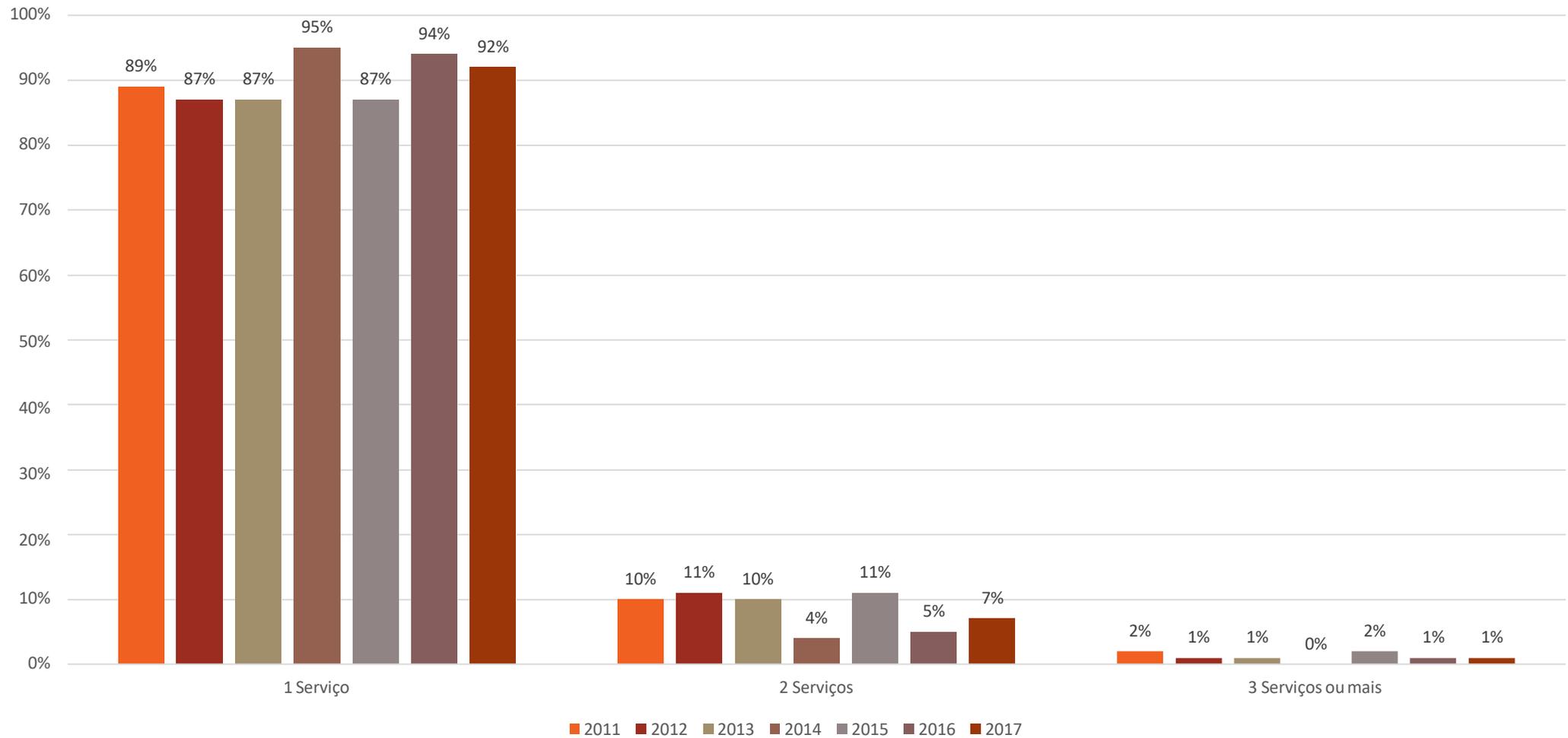
Analisando a quantidade de serviços procurados por visita é possível observar que o percentual de pessoas que procuram pelo Poupatempo para realização de apenas 1 serviço diminuiu 2% em relação ao ano de 2016 de 94% para 92%.

Serviços mais utilizados



Qual(is) tipo(s) de serviço(s) o(a) sr(a) veio procurar hoje, neste local?
(Espontânea – resposta múltipla)
* = serviços com agendamento prévio ou realizados pela internet.

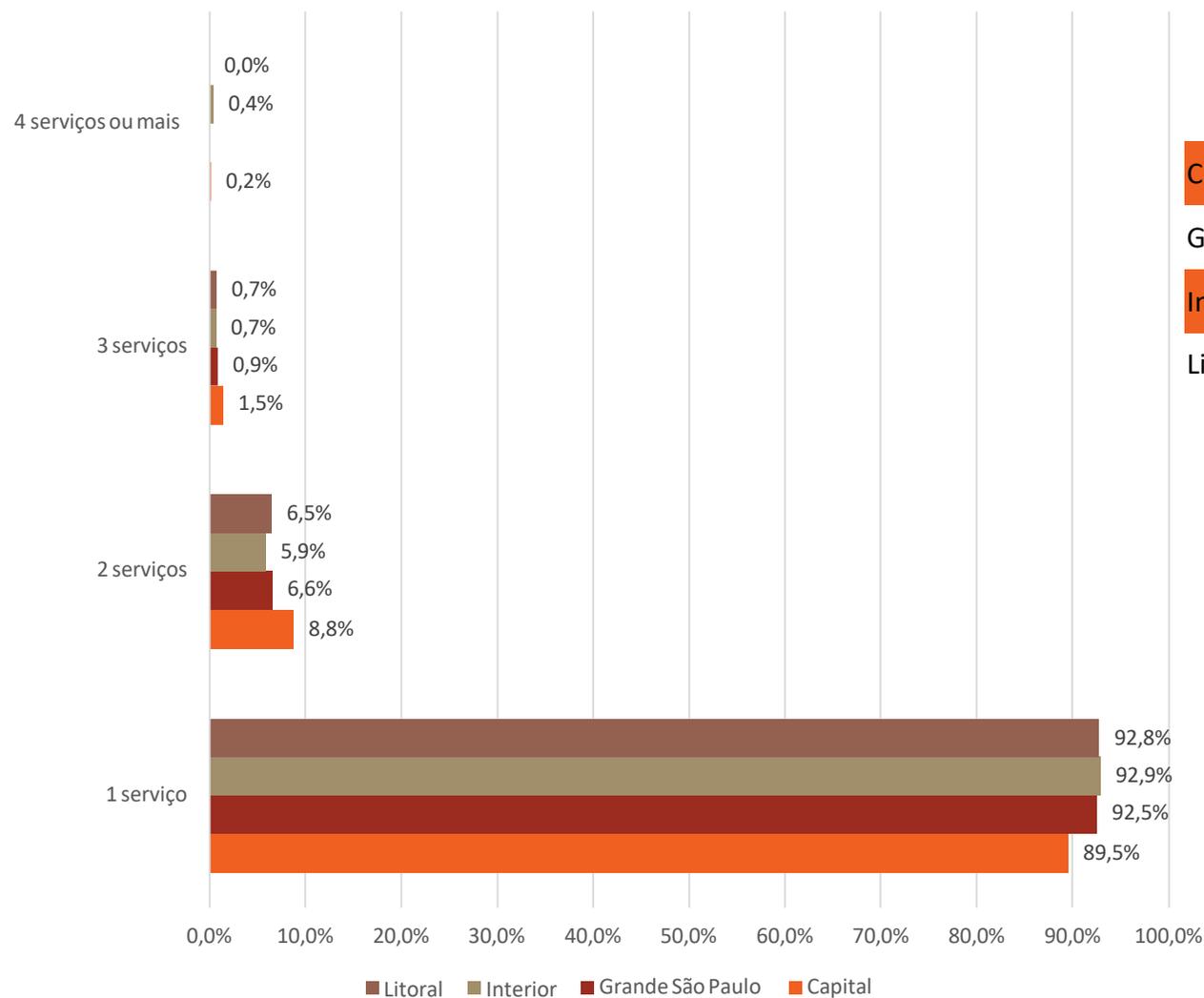
Quantidade de serviços procurados na visita



Quantidade de serviços procurados na visita – Geral Qual(is) tipo(s) de serviço(s) o(a) sr(a) veio procurar hoje, neste local? (Espontânea – resposta múltipla)

SERVIÇOS

Quantidade de serviços procurados na visita por região



	1 serviço	2 serviços	3 serviços	4 serviços ou mais
Capital	89,5%	8,8%	1,5%	0,2%
Grande São Paulo	92,5%	6,6%	0,9%	0,0%
Interior	92,9%	5,9%	0,7%	0,4%
Litoral	92,8%	6,5%	0,7%	0,0%

Qual(is) tipo(s) de serviço(s) o(a) sr(a) veio procurar hoje, neste local?
(Espontânea – resposta múltipla)

Quantidade de serviços procurados na visita por posto

Postos	1 serviço	2 serviços	3 serviços	4 ou mais serviços
Americana	94,8%	5,2%	0,0%	0,0%
Andradina	97,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Araçatuba	95,0%	4,0%	1,0%	0,0%
Araraquara	95,9%	4,1%	0,0%	0,0%
Araras	92,0%	7,0%	0,0%	1,0%
Assis	97,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Avaré	93,0%	7,0%	0,0%	0,0%
Barretos	93,0%	7,0%	0,0%	0,0%
Bauru	97,1%	1,9%	1,0%	0,0%
Bebedouro	92,0%	8,0%	0,0%	0,0%
Birigui	96,0%	4,0%	0,0%	0,0%
Botucatu	89,5%	9,7%	,8%	0,0%
Bragança	78,4%	16,2%	2,7%	2,7%
Caieiras	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Campinas centro	97,1%	2,9%	0,0%	0,0%
Campinas Shopping	96,2%	3,8%	0,0%	0,0%
Caraguatatuba	94,0%	6,0%	0,0%	0,0%
Carapicuíba	78,0%	19,0%	3,0%	0,0%
Catanduva	86,0%	13,0%	1,0%	0,0%
Cidade ademar	92,6%	5,6%	1,9%	0,0%
Cotia	83,6%	12,1%	4,3%	0,0%
Diadema	95,0%	4,0%	1,0%	0,0%
Dracena	97,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Fernandópolis	90,3%	9,7%	0,0%	0,0%
Franca	97,0%	3,0%	0,0%	0,0%

Quantidade de serviços procurados na visita por posto

Postos	1 serviço	2 serviços	3 serviços	4 ou mais serviços
Guaratingueta	95,2%	4,8%	0,0%	0,0%
Guarujá	92,0%	8,0%	0,0%	0,0%
Guarulhos	95,2%	4,8%	0,0%	0,0%
Indaiatuba	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Itapetininga	97,5%	2,5%	0,0%	0,0%
Itapeva	96,0%	4,0%	0,0%	0,0%
Itaquaquecetuba	95,7%	4,3%	0,0%	0,0%
Itaquera	76,8%	19,2%	4,0%	0,0%
Itu	93,0%	7,0%	,0%	0,0%
Jacareí	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Jahu	64,1%	10,7%	8,7%	16,5%
Jundiaí	92,0%	8,0%	,0%	0,0%
Lapa	98,0%	2,0%	0,0%	0,0%
Limeira	98,2%	1,8%	0,0%	0,0%
Lins	95,2%	4,8%	0,0%	0,0%
Marilia	93,0%	7,0%	0,0%	0,0%
Mauá	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mogi das Cruzes	96,4%	3,6%	0,0%	0,0%
Mogi Guaçu	93,0%	5,0%	2,0%	0,0%
Osasco	87,4%	11,7%	0,9%	0,0%
Ourinhos	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Penapolis	95,5%	4,5%	0,0%	0,0%
Pindamonhangaba	91,4%	8,6%	0,0%	0,0%
Piracicaba	91,3%	6,8%	1,9%	0,0%
Posto Móvel	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Quantidade de serviços procurados na visita por posto

Postos	1 serviço	2 serviços	3 serviços	4 ou mais serviços
Praia Grande	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Presidente Prudente	98,0%	2,0%	0,0%	0,0%
Registro	97,5%	2,5%	0,0%	0,0%
Ribeirão Preto	97,3%	2,7%	0,0%	0,0%
Rio Claro	87,7%	12,3%	0,0%	0,0%
Santo Amaro	89,7%	9,4%	0,9%	0,0%
Santo André	96,0%	4,0%	0,0%	0,0%
Santos	86,1%	10,9%	3,0%	0,0%
São Bernardo do campo	97,2%	2,8%	,0%	0,0%
São Carlos	98,0%	2,0%	0,0%	0,0%
São João da Boa Vista	95,4%	4,6%	0,0%	0,0%
São José do Rio Preto	70,0%	19,0%	11,0%	0,0%
São José dos campos	94,0%	5,0%	1,0%	0,0%
Sé	90,1%	8,3%	0,8%	0,8%
Sertãozinho	93,0%	6,0%	1,0%	0,0%
Sorocaba	92,0%	6,0%	2,0%	0,0%
Suzano	92,6%	7,4%	0,0%	0,0%
Taboão da Serra	79,6%	18,4%	1,9%	0,0%
Tatuí	92,6%	5,6%	1,9%	0,0%
Taubaté	86,8%	11,6%	1,6%	0,0%
Tupã	96,0%	4,0%	0,0%	0,0%
Votuporanga	88,0%	10,0%	1,0%	1,0%
Total	92,0%	6,9%	1,0%	0,2%

Avaliação dos serviços

Foi solicitado aos usuários que avaliassem o serviço prestado pelo Poupatempo. Para tanto, utilizamos a seguinte escala:

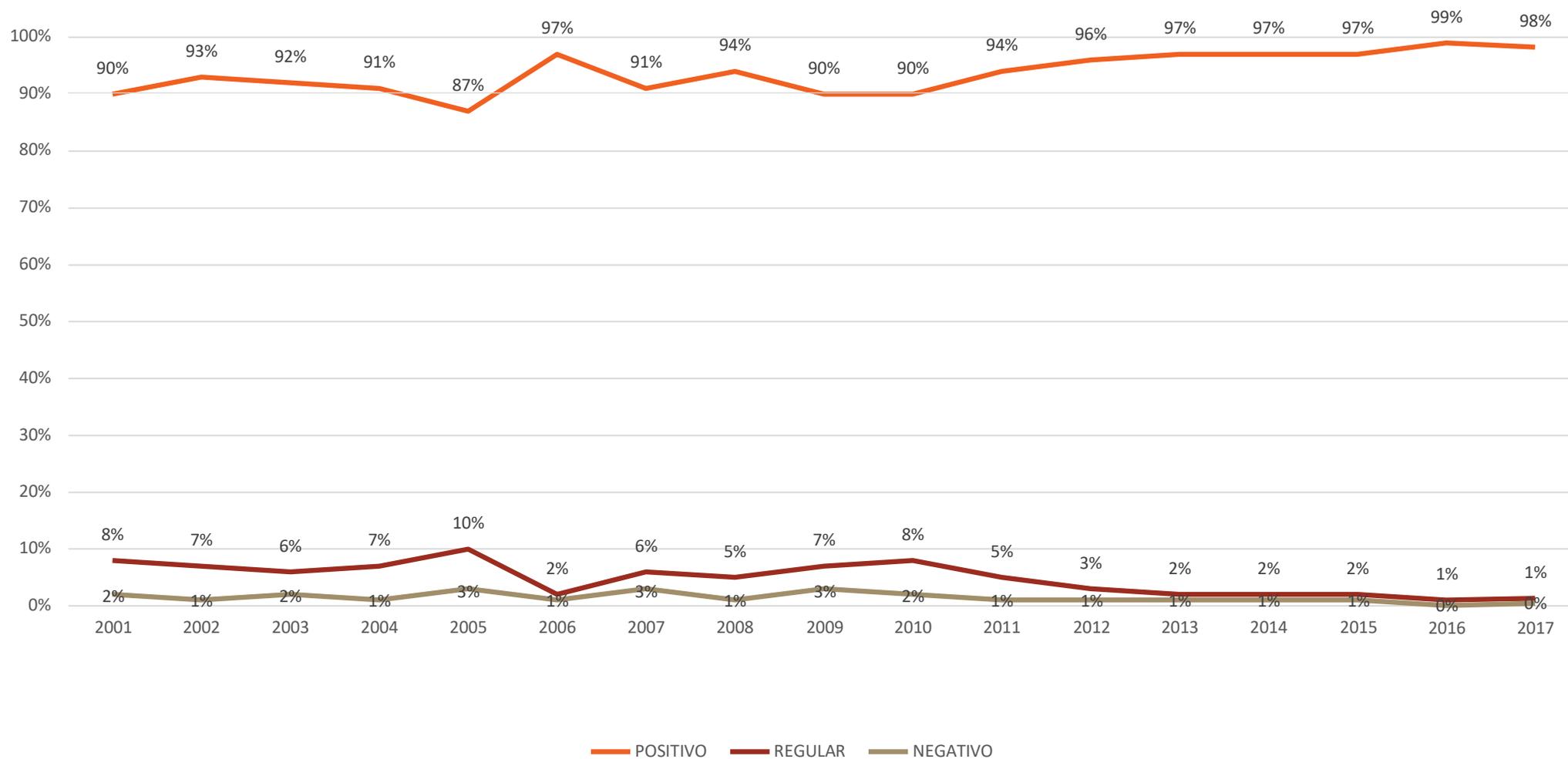


De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o serviço prestado pelo Poupatempo aqui hoje?
O(A) sr(a) diria que é:

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS



Avaliação dos serviços (escala agregada)



*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o serviço prestado pelo Poupatempo? O(A) sr(a) diria que é:

AValiação DOS SERVIÇOS



Avaliação dos serviços por região

	Positivo	Regular	Negativo
Capital	96%	3%	1%
Grande São Paulo	98%	1%	1%
Litoral	98%	2%	0%
Interior	99%	1%	0%

De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o serviço prestado pelo Poupatempo? O(A) sr(a) diria que é:

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Avaliação dos serviços por posto

Postos	Positivo	Regular	Negativo	Postos	Positivo	Regular	Negativo	Postos	Positivo	Regular	Negativo
Americana	100%	0%	0%	Guaratingueta	98%	1%	1%	Praia Grande	99%	1%	0%
Andradina	100%	0%	0%	Guarujá	97%	2%	1%	Presidente Prudente	100%	0%	0%
Araçatuba	99%	1%	0%	Guarulhos	97%	3%	0%	Registro	97%	2%	2%
Araraquara	98%	3%	0%	Indaiatuba	93%	6%	1%	Ribeirão Preto	100%	0%	0%
Araras	99%	1%	0%	Itapetininga	100%	0%	0%	Rio Claro	99%	1%	0%
Assis	99%	1%	0%	Itapeva	100%	0%	0%	Santo Amaro	88%	10%	2%
Avaré	99%	1%	0%	Itaquaquecetuba	99%	1%	0%	Santo André	99%	0%	1%
Barretos	100%	0%	0%	Itaquera	100%	0%	0%	Santos	98%	2%	0%
Bauru	97%	2%	1%	Itu	100%	0%	0%	São Bernardo do campo	99%	1%	0%
Bebedouro	99%	1%	0%	Jacareí	97%	2%	2%	São Carlos	99%	1%	0%
Birigui	98%	2%	0%	Jahu	99%	1%	0%	São João da Boa Vista	99%	1%	0%
Botucatu	99%	1%	0%	Jundiaí	99%	1%	0%	São José do Rio Preto	100%	0%	0%
Bragança	97%	3%	0%	Lapa	98%	2%	0%	São José dos campos	100%	0%	0%
Caieiras	99%	1%	0%	Limeira	98%	1%	1%	Sé	97%	3%	1%
Campinas centro	94%	5%	1%	Lins	99%	0%	1%	Sertãozinho	100%	0%	0%
Campinas Shopping	100%	0%	0%	Marília	100%	0%	0%	Sorocaba	97%	3%	0%
Caraguatatuba	99%	1%	0%	Mauá	100%	0%	0%	Suzano	98%	2%	0%
Carapicuíba	93%	5%	2%	Mogi das Cruzes	100%	0%	0%	Taboão da Serra	99%	1%	0%
Catanduva	98%	2%	0%	Mogi Guaçu	100%	0%	0%	Tatuí	100%	0%	0%
Cidade ademar	98%	0%	2%	Osasco	91%	4%	6%	Taubaté	100%	0%	0%
Cotia	99%	1%	0%	Ourinhos	96%	3%	1%	Tupã	100%	0%	0%
Diadema	95%	2%	3%	Penapolis	99%	1%	0%	Votuporanga	98%	0%	2%
Dracena	100%	0%	0%	Pindamonhangaba	100%	0%	0%	Total	98%	1%	1%
Fernandópolis	98%	2%	0%	Piracicaba	100%	0%	0%				
Franca	100%	0%	0%	Posto Móvel	99%	1%	0%				

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Avaliação dos serviços por posto (Ordem decrescente)

Postos	Positivo	Regular	Negativo	Postos	Positivo	Regular	Negativo	Postos	Positivo	Regular	Negativo
Campinas Shopping	100,0%	0,0%	0,0%	Cotia	99,1%	0,9%	0,0%	Fernandópolis	98,1%	1,9%	0,0%
Americana	100,0%	0,0%	0,0%	Itaquaquecetuba	99,1%	0,9%	0,0%	Santos	98,0%	2,0%	0,0%
Andradina	100,0%	0,0%	0,0%	Rio Claro	99,1%	0,9%	0,0%	Birigui	98,0%	2,0%	0,0%
Barretos	100,0%	0,0%	0,0%	São João da Boa Vista	99,1%	0,9%	0,0%	Catanduva	98,0%	2,0%	0,0%
Dracena	100,0%	0,0%	0,0%	São Bernardo do campo	99,1%	0,9%	0,0%	Lapa	98,0%	2,0%	0,0%
Franca	100,0%	0,0%	0,0%	Lins	99,0%	0,0%	1,0%	Votuporanga	98,0%	0,0%	2,0%
Itapetininga	100,0%	0,0%	0,0%	Jahu	99,0%	1,0%	0,0%	Araraquara	97,5%	2,5%	0,0%
Itapeva	100,0%	0,0%	0,0%	Taboão da Serra	99,0%	1,0%	0,0%	Bragança	97,3%	2,7%	0,0%
Itaquera	100,0%	0,0%	0,0%	Posto Móvel	99,0%	1,0%	0,0%	Bauru	97,1%	1,9%	1,0%
Itu	100,0%	0,0%	0,0%	Araçatuba	99,0%	1,0%	0,0%	Guarujá	97,0%	2,0%	1,0%
Marília	100,0%	0,0%	0,0%	Araras	99,0%	1,0%	0,0%	Sorocaba	97,0%	3,0%	0,0%
Mauá	100,0%	0,0%	0,0%	Assis	99,0%	1,0%	0,0%	Guarulhos	96,8%	3,2%	0,0%
Mogi das Cruzes	100,0%	0,0%	0,0%	Avaré	99,0%	1,0%	0,0%	Jacareí	96,7%	1,7%	1,7%
Mogi Guaçu	100,0%	0,0%	0,0%	Bebedouro	99,0%	1,0%	0,0%	Sé	96,7%	2,5%	0,8%
Pindamonhangaba	100,0%	0,0%	0,0%	Caieiras	99,0%	1,0%	0,0%	Registro	96,7%	1,7%	1,7%
Piracicaba	100,0%	0,0%	0,0%	Caraguatatuba	99,0%	1,0%	0,0%	Ourinhos	96,0%	3,0%	1,0%
Presidente Prudente	100,0%	0,0%	0,0%	Jundiaí	99,0%	1,0%	0,0%	Diadema	94,9%	2,0%	3,0%
Ribeirão Preto	100,0%	0,0%	0,0%	Praia Grande	99,0%	1,0%	0,0%	Campinas centro	94,2%	4,9%	1,0%
São José do Rio Preto	100,0%	0,0%	0,0%	São Carlos	99,0%	1,0%	0,0%	Carapicuíba	93,0%	5,0%	2,0%
São José dos campos	100,0%	0,0%	0,0%	Santo André	99,0%	0,0%	1,0%	Indaiatuba	92,9%	6,1%	1,0%
Sertãozinho	100,0%	0,0%	0,0%	Penapolis	99,0%	1,0%	0,0%	Osasco	90,9%	3,6%	5,5%
Taubaté	100,0%	0,0%	0,0%	Limeira	98,2%	0,9%	0,9%	Santo Amaro	87,9%	10,3%	1,7%
Tupã	100,0%	0,0%	0,0%	Suzano	98,1%	1,9%	0,0%	Total	98,3%	1%	0,7%
Tatuí	100,0%	0,0%	0,0%	Cidade ademar	98,1%	0,0%	1,9%				
Botucatu	99,2%	,8%	0,0%	Guaratingueta	98,1%	1,0%	1,0%				

Frequência e percepção de melhorias

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS

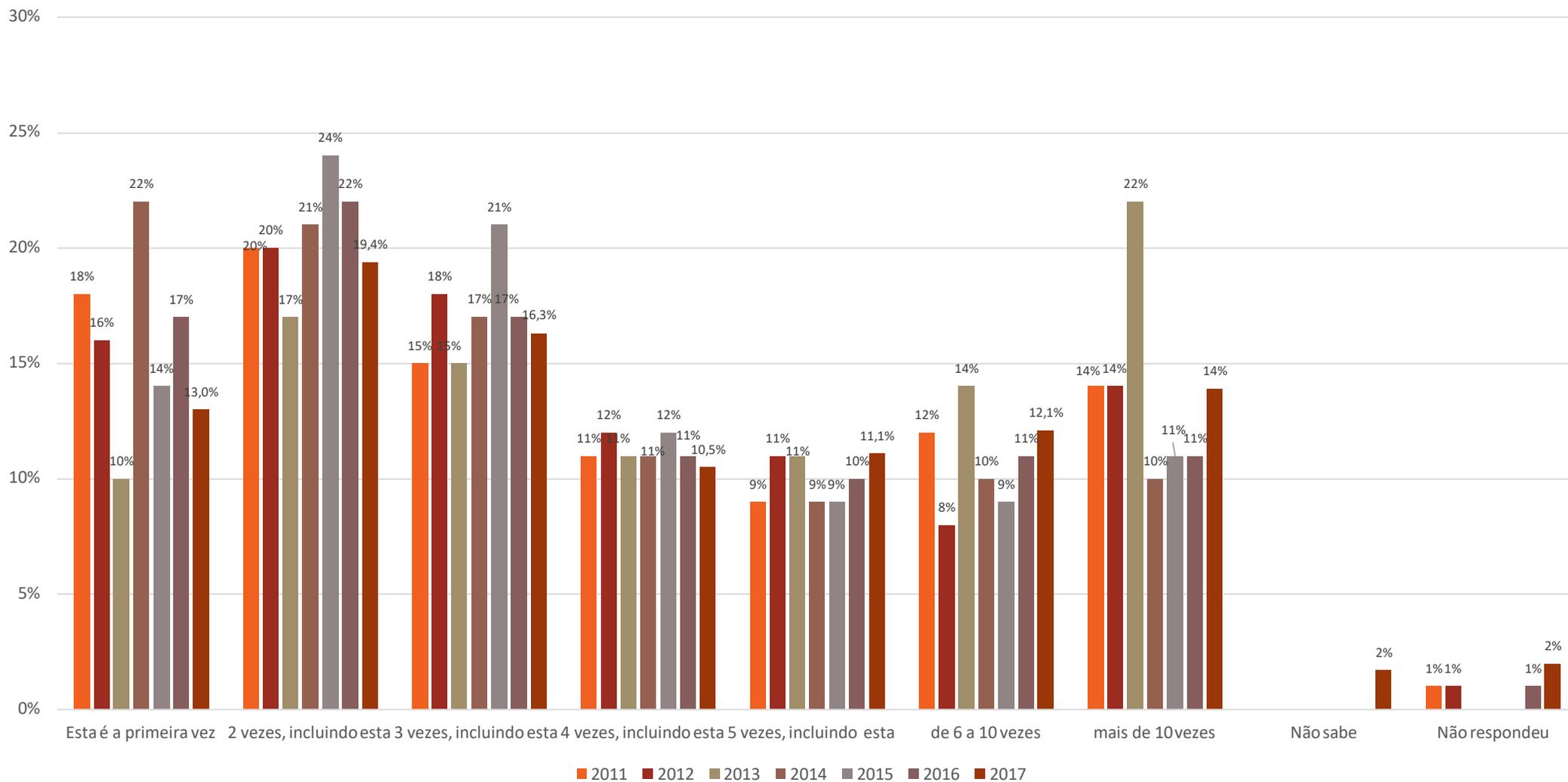


Analisando a frequência de utilização do Poupatempo nota-se que houve uma queda entre os que utilizaram os serviços pela primeira vez à quarta vez, já os frequentadores que utilizaram o serviço por 5 vezes ou mais aumentou significativamente.

Comparando a maneira como são prestados os serviços do Poupatempo em relação às visitas anteriores, de acordo com a grande maioria dos entrevistados (72%) a prestação de serviços melhorou, para 26% continua igual e para 1% piorou.

Vale destacar que no litoral o índice de percepção da melhoria na prestação de serviços foi de 83%.

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS

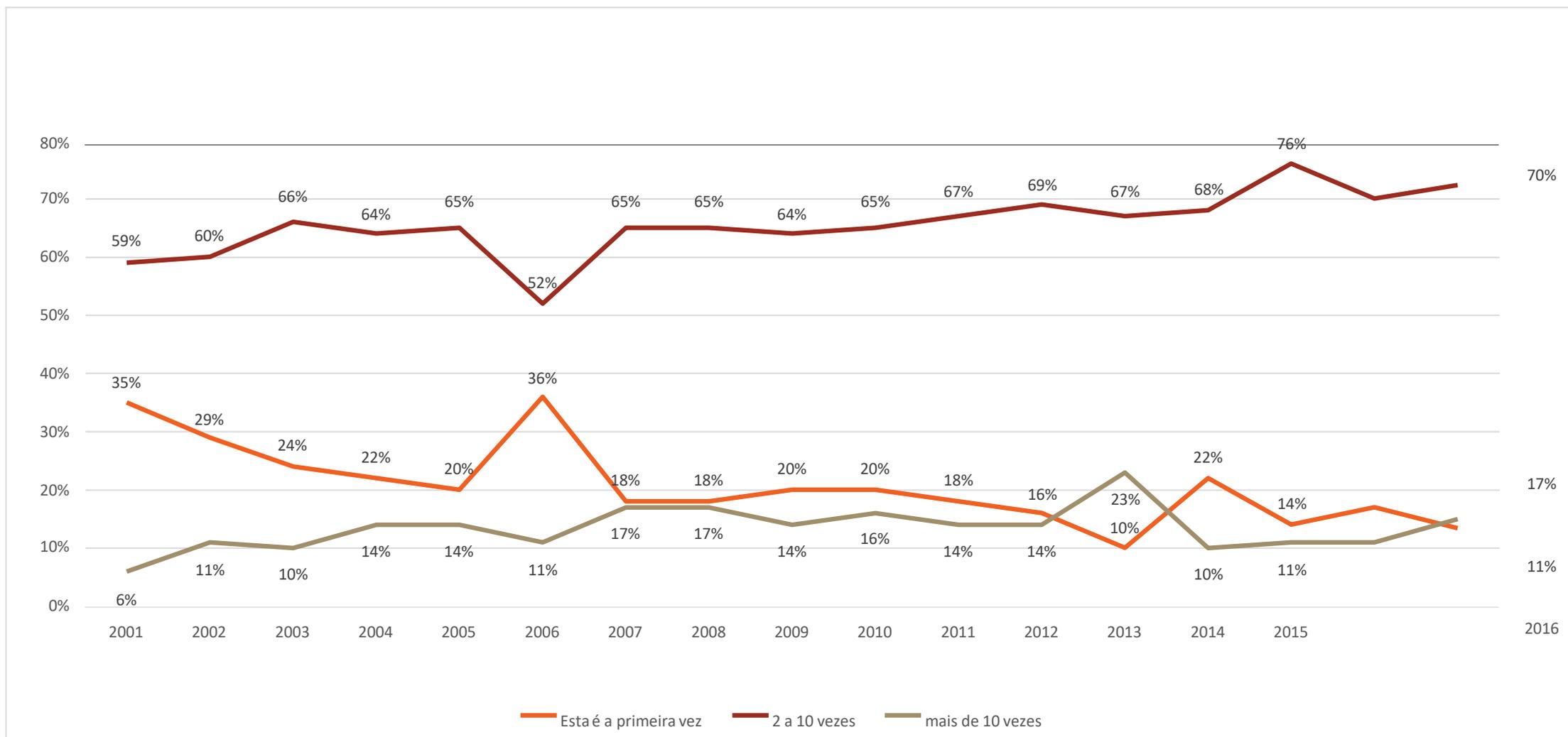


O(A) sr(a) já utilizou outras vezes o POUPATEMPO, mesmo que em outro Posto? Quantas vezes?

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Frequência na utilização



O(A) sr(a) já utilizou outras vezes o POUPATEMPO, mesmo que em outro
Quantas vezes?

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Frequência na utilização por região

	Primeira vez	de 2 a 10 vezes	Mais de 10 vezes	Não sabe	Não respondeu
Capital	4%	71%	24%	0%	1%
Interior	15%	69%	14%	2%	0%
Grande São Paulo	12%	73%	11%	3%	0%
Litoral	5%	83%	11%	0%	0%

O(A) sr(a) já utilizou outras vezes o POUPATEMPO, mesmo que em outro Posto? Quantas vezes?

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Frequência na utilização por posto

Postos	Primeira vez	2 a 10 vezes	mais de 10 vezes	NS/NR
Americana	23,1%	67,2%	9,7%	0,0%
Andradina	7,9%	87,1%	4,0%	1,0%
Araçatuba	5,0%	90,0%	5,0%	0,0%
Araraquara	6,7%	69,7%	23,5%	0,0%
Araras	26,0%	73,0%	0,0%	1,0%
Assis	26,0%	68,0%	6,0%	0,0%
Avaré	20,0%	77,0%	3,0%	0,0%
Barretos	9,0%	80,0%	11,0%	0,0%
Bauru	6,8%	48,5%	44,7%	0,0%
Bebedouro	16,0%	76,0%	8,0%	0,0%
Birigui	11,2%	87,8%	0,0%	1,0%
Botucatu	0,0%	67,7%	32,3%	0,0%
Bragança	47,7%	52,3%	0,0%	0,0%
Caieiras	16,0%	66,0%	18,0%	0,0%
Campinas centro	6,8%	68,0%	25,2%	0,0%
Campinas Shopping	9,4%	52,8%	20,8%	17,0%
Caraguatatuba	6,0%	67,0%	26,0%	1,0%
Carapicuíba	23,0%	75,0%	2,0%	0,0%
Catanduva	9,0%	82,0%	9,0%	0,0%
Cidade ademar	0,0%	75,9%	24,1%	0,0%
Cotia	13,8%	76,7%	9,5%	0,0%
Diadema	7,0%	61,0%	32,0%	0,0%
Dracena	23,6%	64,0%	7,9%	4,5%
Fernandópolis	10,7%	49,5%	38,8%	1,0%
Franca	5,0%	58,4%	10,9%	25,7%

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Frequência na utilização por posto

Postos	Primeira vez	2 a 10 vezes	mais de 10 vezes	NS/NR
Guaratingueta	51,4%	48,6%	0,0%	0,0%
Guarujá	10,0%	89,0%	1,0%	,0%
Guarulhos	22,4%	65,6%	12,0%	0,0%
Indaiatuba	22,0%	54,0%	16,0%	8,0%
Itapetininga	17,6%	79,0%	3,4%	0,0%
Itapeva	15,0%	65,0%	17,0%	3,0%
Itaquaquecetuba	5,2%	92,2%	2,6%	0,0%
Itaquera	3,0%	77,0%	20,0%	0,0%
Itu	9,0%	76,0%	15,0%	0,0%
Jacareí	5,8%	66,9%	27,3%	0,0%
Jahu	25,2%	74,8%	0,0%	0,0%
Jundiaí	6,0%	72,0%	6,0%	16,0%
Lapa	4,0%	67,0%	29,0%	0,0%
Limeira	27,7%	68,8%	1,8%	1,8%
Lins	9,6%	75,0%	15,4%	0,0%
Marília	11,0%	87,0%	2,0%	0,0%
Mauá	10,0%	54,0%	5,0%	31,0%
Mogi das Cruzes	11,8%	88,2%	0,0%	0,0%
Mogi Guaçu	18,0%	74,0%	8,0%	0,0%
Osasco	2,7%	75,7%	21,6%	0,0%
Ourinhos	5,0%	87,0%	8,0%	0,0%
Penapolis	28,6%	70,5%	1,0%	0,0%
Pindamonhangaba	10,3%	89,7%	0,0%	0,0%
Piracicaba	10,7%	74,8%	14,6%	,0%
Posto Móvel	15,7%	74,5%	9,8%	0,0%

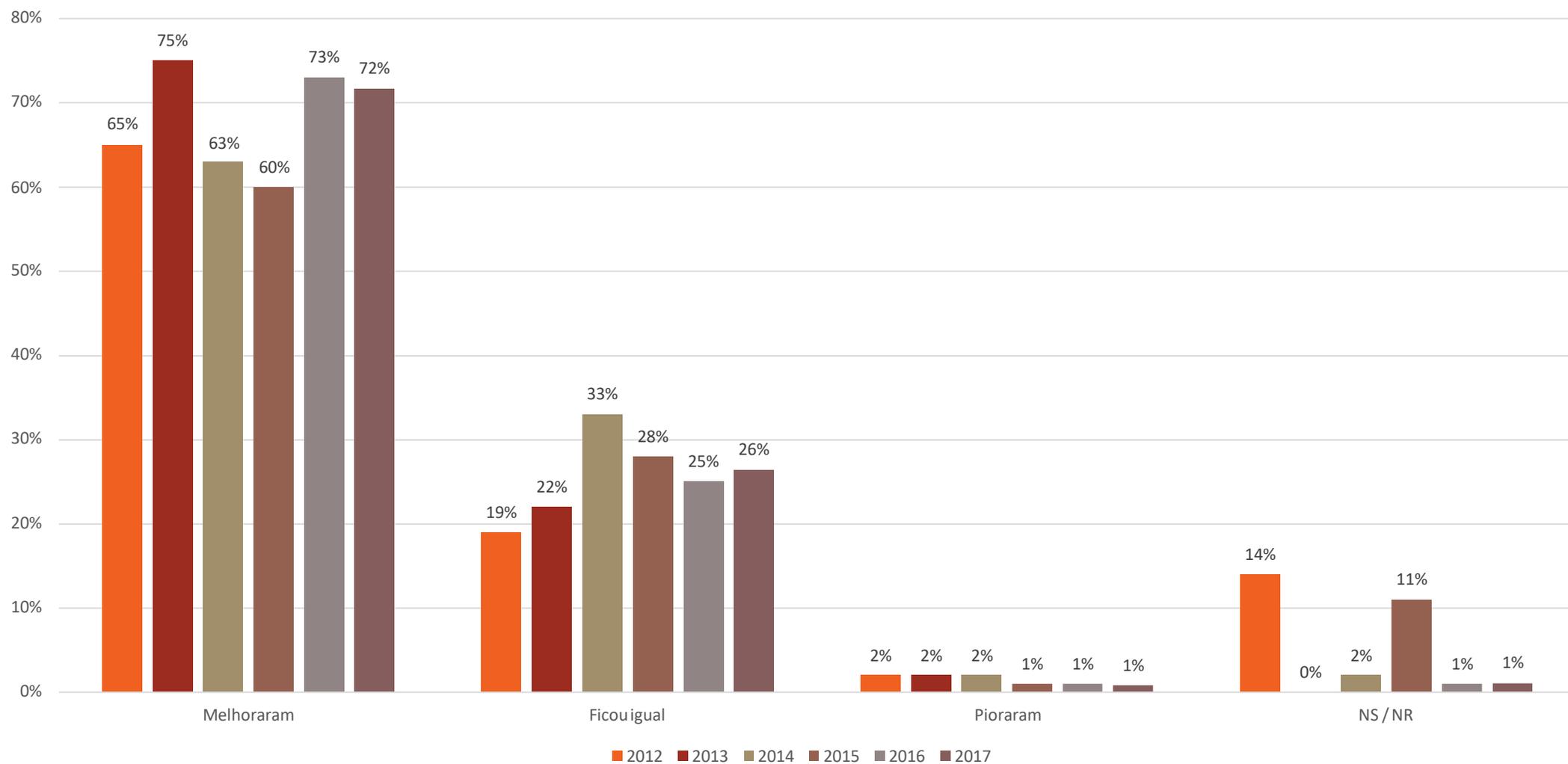
FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Frequência na utilização por posto

Postos	Primeira vez	2 a 10 vezes	mais de 10 vezes	NS/NR
Praia Grande	4,0%	77,0%	19,0%	0,0%
Presidente Prudente	8,0%	82,0%	10,0%	,0%
Registro	19,2%	76,7%	4,2%	0,0%
Ribeirão Preto	5,5%	44,5%	50,0%	0,0%
Rio Claro	6,1%	67,5%	26,3%	0,0%
Santo Amaro	3,4%	69,2%	26,5%	0,9%
Santo André	10,0%	62,0%	22,0%	6,0%
Santos	1,0%	99,0%	0,0%	0,0%
São Bernardo do campo	4,6%	93,5%	1,9%	0,0%
São Carlos	5,0%	76,0%	12,0%	7,0%
São João da Boa Vista	37,0%	54,6%	8,3%	0,0%
São José do Rio Preto	0,0%	98,0%	1,0%	1,0%
São José dos campos	3,0%	35,0%	60,0%	2,0%
Sé	7,4%	66,1%	22,3%	4,1%
Sertãozinho	9,0%	69,0%	22,0%	0,0%
Sorocaba	15,0%	80,0%	5,0%	0,0%
Suzano	13,6%	61,2%	14,6%	10,7%
Taboão da Serra	11,1%	48,1%	40,7%	0,0%
Tatuí	10,2%	70,1%	18,9%	0,8%
Taubaté	52,0%	48,0%	0,0%	0,0%
Tupã	15,0%	77,0%	5,0%	3,0%
Votuporanga	13,2%	71,0%	13,9%	2,0%
Total	13%	69,4%	13,9%	3,7%

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Comparando a maneira como são prestados os serviços do POUPATEMPO hoje, com as vezes anteriores que o sr(a) veio ao POUPATEMPO. Os serviços:

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Percepção de melhorias por região

	Melhoraram	Ficou igual	Pioraram	NS / NR
Capital	76%	22%	1%	1%
Interior	70%	29%	1%	1%
Grande São Paulo	74%	24%	1%	2%
Litoral	83%	14%	1%	1%

Comparando a maneira como são prestados os serviços do POUPATEMPO hoje, com as vezes anteriores que o sr(a) veio ao POUPATEMPO. Os serviços:

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Percepção de melhorias por posto

Postos	Melhoraram	Ficou igual	Pioraram	NS/NR
Americana	100%	0%	0%	0%
Andradina	25%	73%	1%	1%
Araçatuba	87%	11%	1%	1%
Araraquara	69%	30%	1%	0%
Araras	64%	32%	4%	0%
Assis	85%	15%	0%	0%
Avaré	79%	20%	1%	0%
Barretos	64%	35%	1%	0%
Bauru	42%	56%	2%	0%
Bebedouro	62%	35%	4%	0%
Birigui	90%	9%	0%	1%
Botucatu	67%	32%	1%	0%
Bragança	95%	3%	2%	0%
Caieiras	60%	41%	0%	0%
Campinas centro	77%	21%	2%	0%
Campinas Shopping	76%	23%	0%	1%
Caraguatatuba	75%	23%	0%	2%
Carapicuíba	74%	18%	8%	0%
Catanduva	44%	55%	1%	0%
Cidade ademar	76%	24%	0%	0%
Cotia	99%	1%	0%	0%
Diadema	57%	40%	0%	3%
Dracena	91%	9%	0%	0%
Fernandópolis	52%	48%	0%	0%
Franca	91%	4%	0%	4%

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Percepção de melhorias por posto

Postos	Melhoraram	Ficou igual	Pioraram	NS/NR
Guaratingueta	67%	31%	2%	0%
Guarujá	91%	7%	2%	0%
Guarulhos	66%	29%	1%	4%
Indaiatuba	44%	51%	1%	4%
Itapetininga	74%	27%	0%	0%
Itapeva	50%	49%	0%	1%
Itaquaquecetuba	75%	23%	0%	3%
Itaquera	89%	11%	0%	0%
Itu	66%	34%	0%	0%
Jacareí	48%	47%	2%	3%
Jahu	16%	83%	1%	0%
Jundiaí	72%	23%	0%	5%
Lapa	71%	26%	2%	1%
Limeira	86%	13%	0%	1%
Lins	71%	29%	0%	0%
Marília	98%	2%	0%	0%
Mauá	81%	19%	0%	0%
Mogi das Cruzes	69%	27%	1%	3%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%	0%
Osasco	41%	56%	4%	0%
Ourinhos	56%	42%	2%	0%
Penapolis	65%	35%	0%	0%
Pindamonhangaba	82%	18%	0%	0%
Piracicaba	97%	3%	0%	0%
Posto Móvel	81%	17%	0%	1%

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Percepção de melhorias por posto

Postos	Melhoraram	Ficou igual	Pioraram	NS/NR
Praia Grande	68%	27%	2%	3%
Presidente Prudente	50%	49%	1%	0%
Registro	60%	40%	0%	0%
Ribeirão Preto	94%	6%	0%	0%
Rio Claro	81%	5%	0%	14%
Santo Amaro	69%	30%	1%	0%
Santo André	70%	27%	0%	2%
Santos	99%	1%	0%	0%
São Bernardo do campo	99%	0%	0%	1%
São Carlos	69%	28%	2%	0%
São João da Boa Vista	57%	41%	2%	0%
São José do Rio Preto	61%	39%	0%	0%
São José dos campos	82%	15%	1%	2%
Sé	78%	19%	1%	3%
Sertãozinho	92%	8%	0%	0%
Sorocaba	46%	54%	0%	0%
Suzano	60%	39%	0%	1%
Taboão da Serra	94%	4%	0%	2%
Tatuí	89%	12%	0%	0%
Taubaté	13%	88%	0%	0%
Tupã	89%	7%	0%	4%
Votuporanga	72%	26%	1%	1%
Total	72%	26%	1%	1%

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



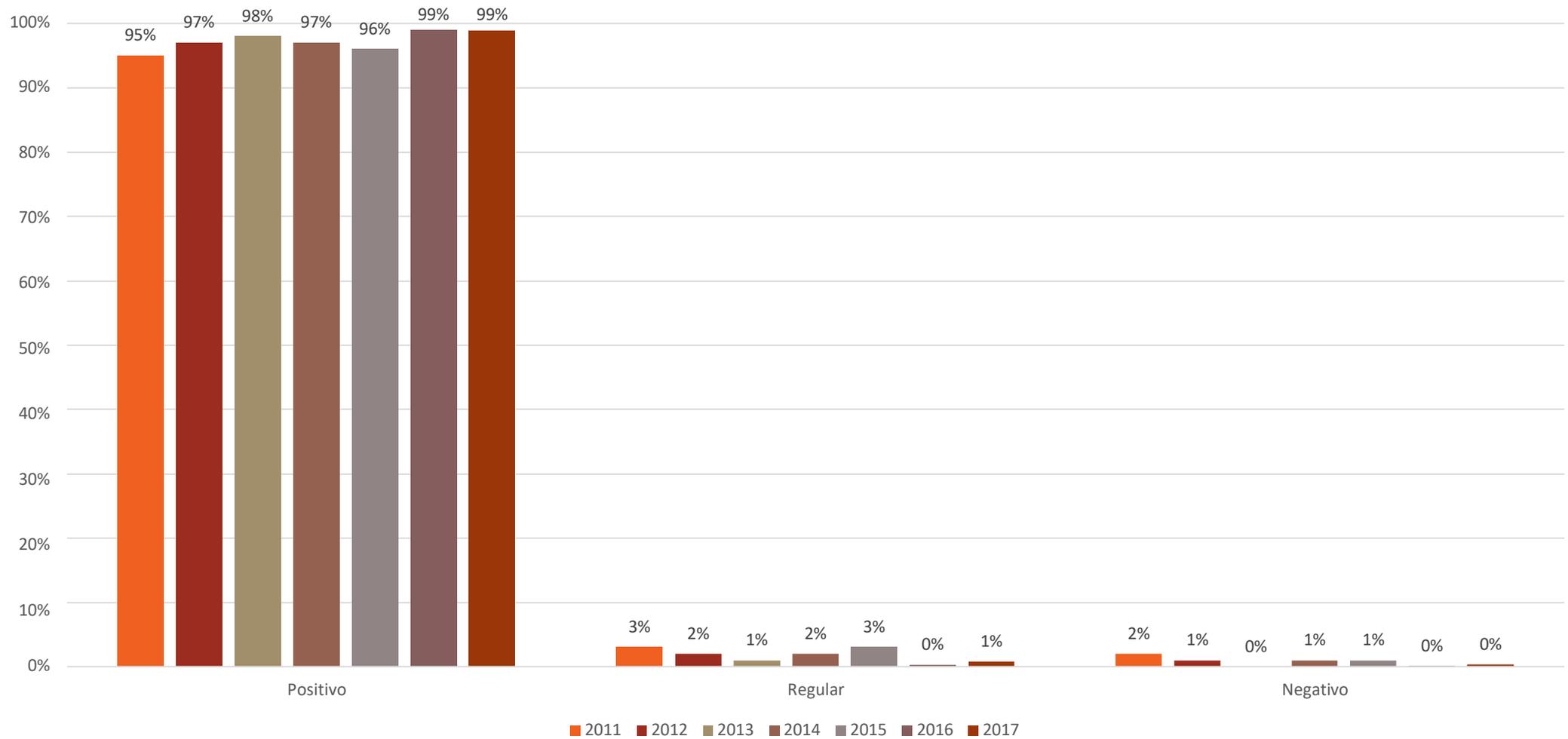
Serviços sugeridos

Melhorias citadas	Quantidade	%
Xerox	75	9%
Mais funcionários	45	6%
Lanchonete	45	6%
Cartório	38	5%
Abrir outros postos	39	5%
Treinamento para funcionários	41	5%
Diminuir o tempo de entrega dos documentos	43	5%
Wifi para clientes	29	4%
Passaporte	29	4%
Estacionamento gratis	31	4%
Polícia Federal	32	4%
Agilidade na entrega de documentos	34	4%
Mais caixas eletrônicos	35	4%
Agendamento para exame médico	21	3%
Diminuir os valores das taxas	23	3%
Mais caixas no banco	24	3%
Café	25	3%
Aumentar o horário de atendimento	25	3%
Cartório eleitoral	27	3%
Colocar bancos confortáveis	8	1%
Biometria	12	1%
Outros	120	15%
TOTAL	801	100%

Atendimento

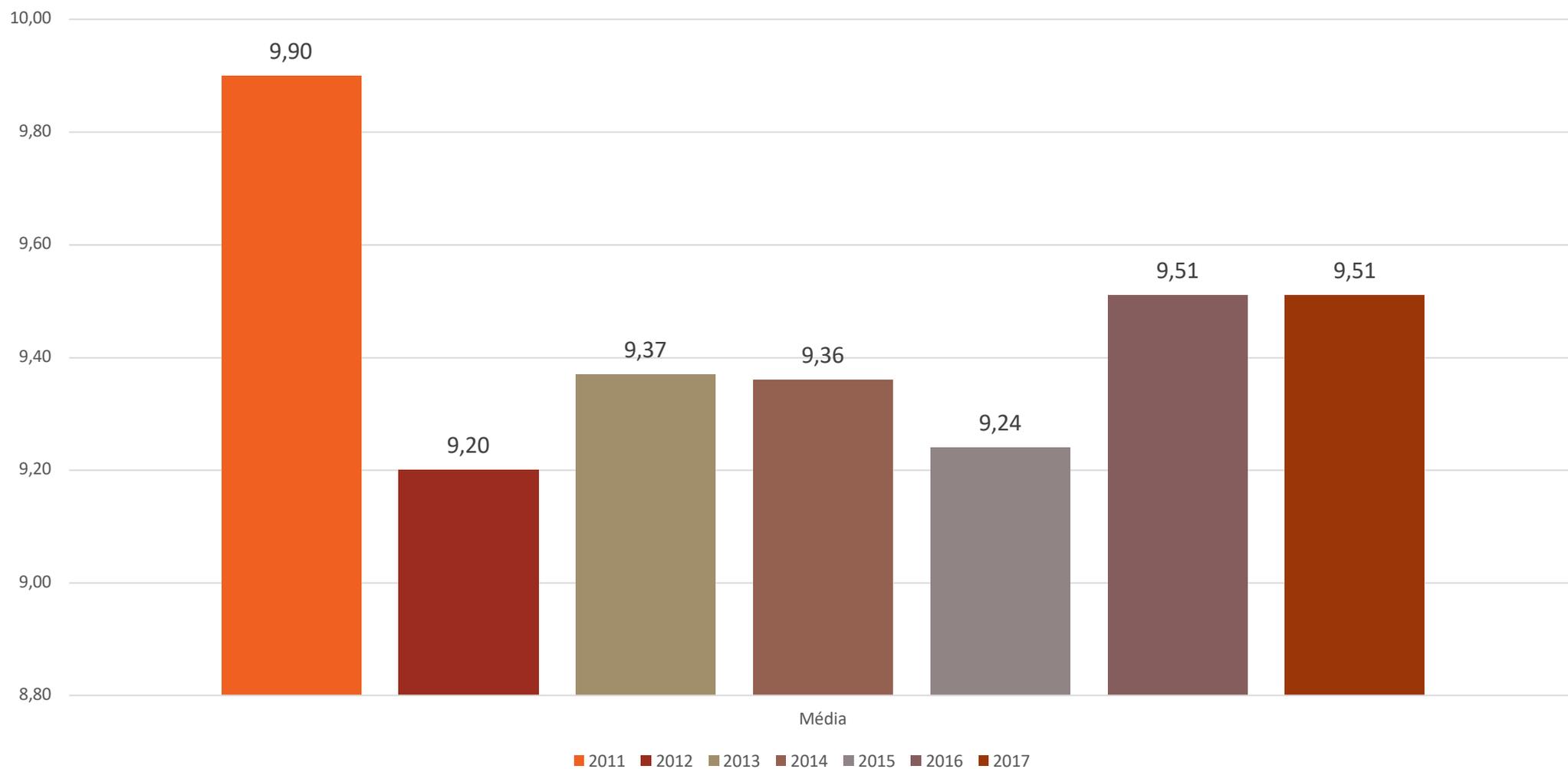


Avaliação para escala agregada



Que nota, de 0 (zero) a 10 (dez) o(a) sr(a) dá para o atendimento que o(a) sr(a) recebeu aqui hoje?

Avaliação média



Que nota, de 0 (zero) a 10 (dez) o(a) sr(a) dá para o atendimento que o(a) sr(a) recebeu aqui hoje?

Avaliação para escala agregada por região

	Positivo	Regular	Negativo
Capital	98%	2%	0,0%
Interior	99%	1%	0%
Grande São Paulo	91%	2%	1%
litoral	97%	2%	1%

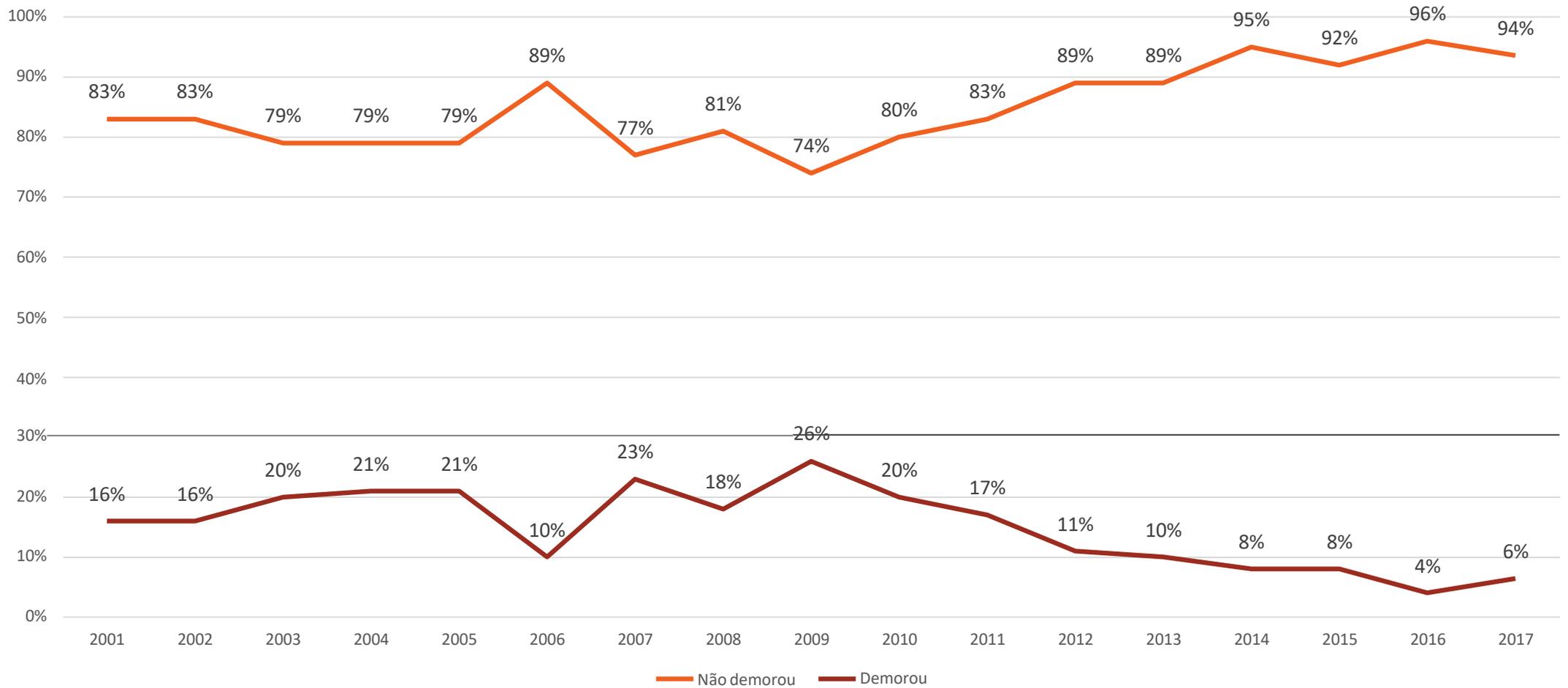
Que nota, de 0 (zero) a 10 (dez) o(a) sr(a) dá para o atendimento que o(a) sr(a) recebeu aqui hoje?

Avaliação média do serviço por posto

Postos	Médias	Postos	Médias	Postos	Médias
Americana	9,99	Guaratingueta	9,57	Praia Grande	9,45
Andradina	9,62	Guarujá	7,82	Presidente Prudente	9,89
Araçatuba	9,83	Guarulhos	8,21	Registro	9,63
Araraquara	9,47	Indaiatuba	9,02	Ribeirão Preto	9,84
Araras	9,70	Itapetininga	9,79	Rio Claro	5,15
Assis	9,95	Itapeva	8,25	Santo Amaro	8,57
Avaré	8,87	Itaquaquecetuba	8,16	Santo André	9,30
Barretos	9,77	Itaquera	9,31	Santos	9,73
Bauru	9,63	Itu	9,61	São Bernardo do campo	9,78
Bebedouro	9,70	Jacareí	9,45	São Carlos	9,35
Birigui	9,70	Jahu	9,85	São João da Boa Vista	9,49
Botucatu	9,66	Jundiaí	9,86	São José do Rio Preto	8,75
Bragança	9,29	Lapa	9,07	São José dos campos	9,90
Caieiras	9,44	Limeira	9,66	Sé	8,02
Campinas centro	8,69	Lins	9,84	Sertãozinho	9,90
Campinas Shopping	9,27	Marília	9,98	Sorocaba	9,10
Caraguatatuba	8,84	Mauá	8,12	Suzano	8,70
Carapicuíba	8,42	Mogi das Cruzes	8,80	Taboão da Serra	9,94
Catanduva	9,62	Mogi Guaçu	9,98	Tatuí	9,68
Cidade ademar	8,60	Osasco	9,14	Taubaté	9,92
Cotia	9,74	Ourinhos	9,97	Tupã	9,95
Diadema	8,63	Penapolis	9,72	Votuporanga	9,19
Dracena	9,53	Pindamonhangaba	9,94		
Fernandópolis	9,48	Piracicaba	9,71		
Franca	9,71	Posto Móvel	9,62		

ATENDIMENTO

Demora para o atendimento



Na sua opinião, demorou ou não para o(a) sr(a) ser atendido(a) aqui hoje?

ATENDIMENTO



Demora para o atendimento por região

	Demorou	%	Não demorou	%	Total
Capital	46	9%	491	91%	537
Grande São Paulo	110	7%	1376	93%	1486
Interior	139	3%	4799	97%	4938
Litoral	33	8%	368	92%	401

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

Na sua opinião, demorou ou não para o(a) sr(a) ser atendido(a) aqui hoje?

ATENDIMENTO

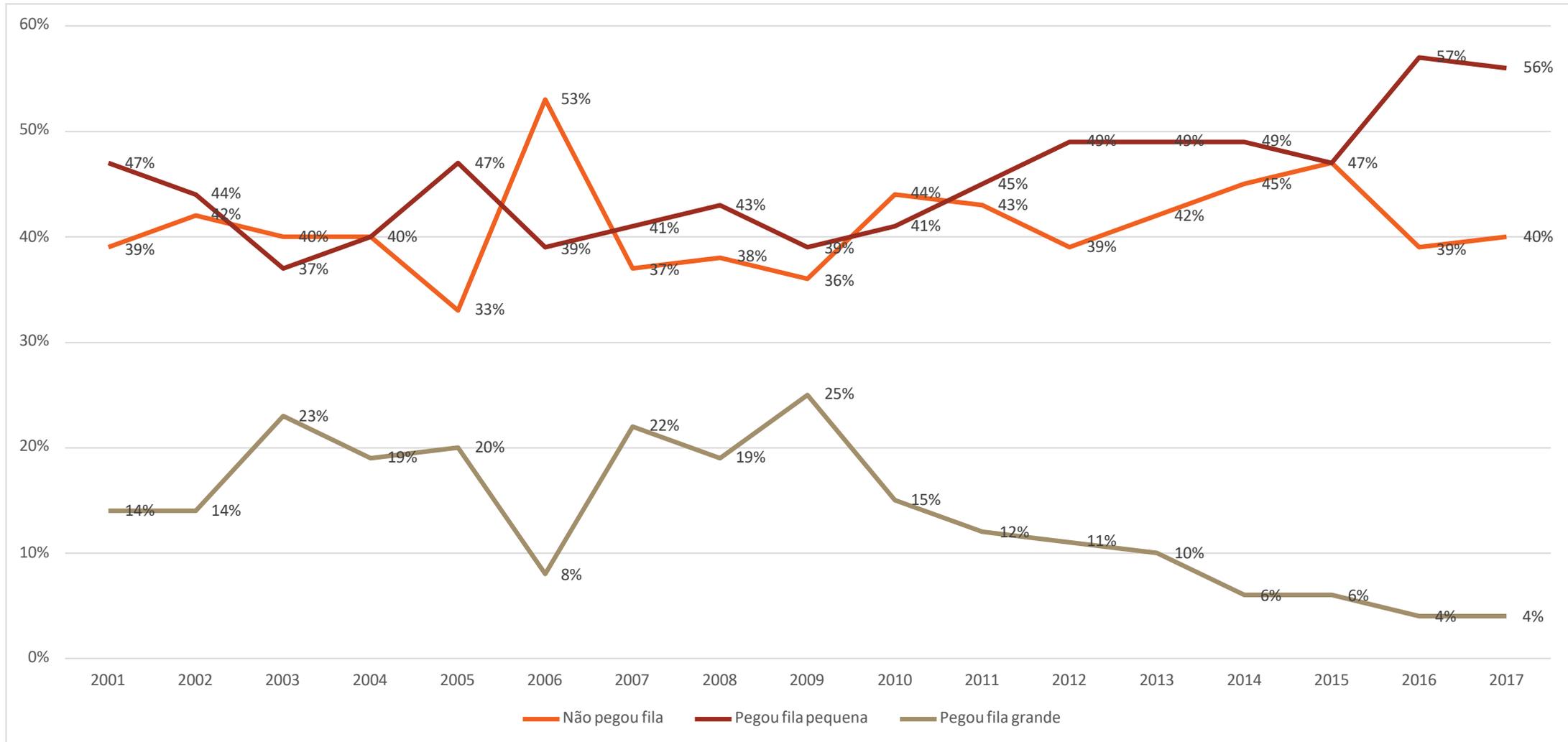
Demora para o atendimento por posto

Postos	Demorou	Não demorou
Americana	0%	100%
Andradina	9%	91%
Araçatuba	5%	95%
Araraquara	3%	97%
Araras	6%	94%
Assis	1%	99%
Avaré	3%	97%
Barretos	0%	100%
Bauru	1%	99%
Bebedouro	6%	94%
Birigui	8%	92%
Botucatu	2%	98%
Bragança	2%	98%
Caieiras	4%	96%
Campinas centro	16%	85%
Campinas Shopping	0%	100%
Caraguatatuba	1%	99%
Carapicuíba	23%	77%
Catanduva	0%	100%
Cidade ademar	3%	97%
Cotia	0%	100%
Diadema	18%	82%
Dracena	1%	99%
Fernandópolis	1%	99%
Franca	0%	100%

Postos	Demorou	Não demorou
Guaratingueta	1%	99%
Guarujá	28%	72%
Guarulhos	7%	93%
Indaiatuba	16%	84%
Itapetininga	3%	98%
Itapeva	3%	97%
Itaquaquecetuba	3%	97%
Itaquera	3%	97%
Itu	0%	100%
Jacareí	2%	98%
Jahu	1%	99%
Jundiaí	1%	99%
Lapa	14%	87%
Limeira	0%	100%
Lins	1%	99%
Marília	2%	98%
Mauá	7%	93%
Mogi das Cruzes	6%	94%
Mogi Guaçu	0%	100%
Osasco	20%	80%
Ourinhos	3%	97%
Penapolis	0%	100%
Pindamonhangaba	0%	100%
Piracicaba	5%	95%
Posto Móvel	1%	99%

Postos	Demorou	Não demorou
Praia Grande	3%	97%
Presidente Prudente	2%	98%
Registro	3%	98%
Ribeirão Preto	0%	100%
Rio Claro	0%	100%
Santo Amaro	9%	91%
Santo André	9%	91%
Santos	1%	99%
São Bernardo do campo	1%	99%
São Carlos	1%	99%
São João da Boa Vista	12%	88%
São José do Rio Preto	0%	100%
São José dos campos	1%	99%
Sé	14%	86%
Sertãozinho	3%	97%
Sorocaba	3%	97%
Suzano	5%	95%
Taboão da Serra	0%	100%
Tatuí	2%	98%
Taubaté	0%	100%
Tupã	7%	93%
Votuporanga	4%	96%

Fila para atendimento



O(A) sr(a) pegou ou não fila para ser atendido(a)? A fila era grande ou pequena?

Fila para o atendimento por região

	Pegou fila grande	%	Pegou fila pequena	%	Não pegou fila	%
Capital	41	8%	192	35%	313	57%
Grande São Paulo	96	6%	702	47%	691	46%
Interior	110	2%	1812	37%	3016	61%
Litoral	41	10%	221	55%	139	35%

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

O(A) sr(a) pegou ou não fila para ser atendido(a)? A fila era grande ou pequena?

ATENDIMENTO

Fila para o atendimento por posto

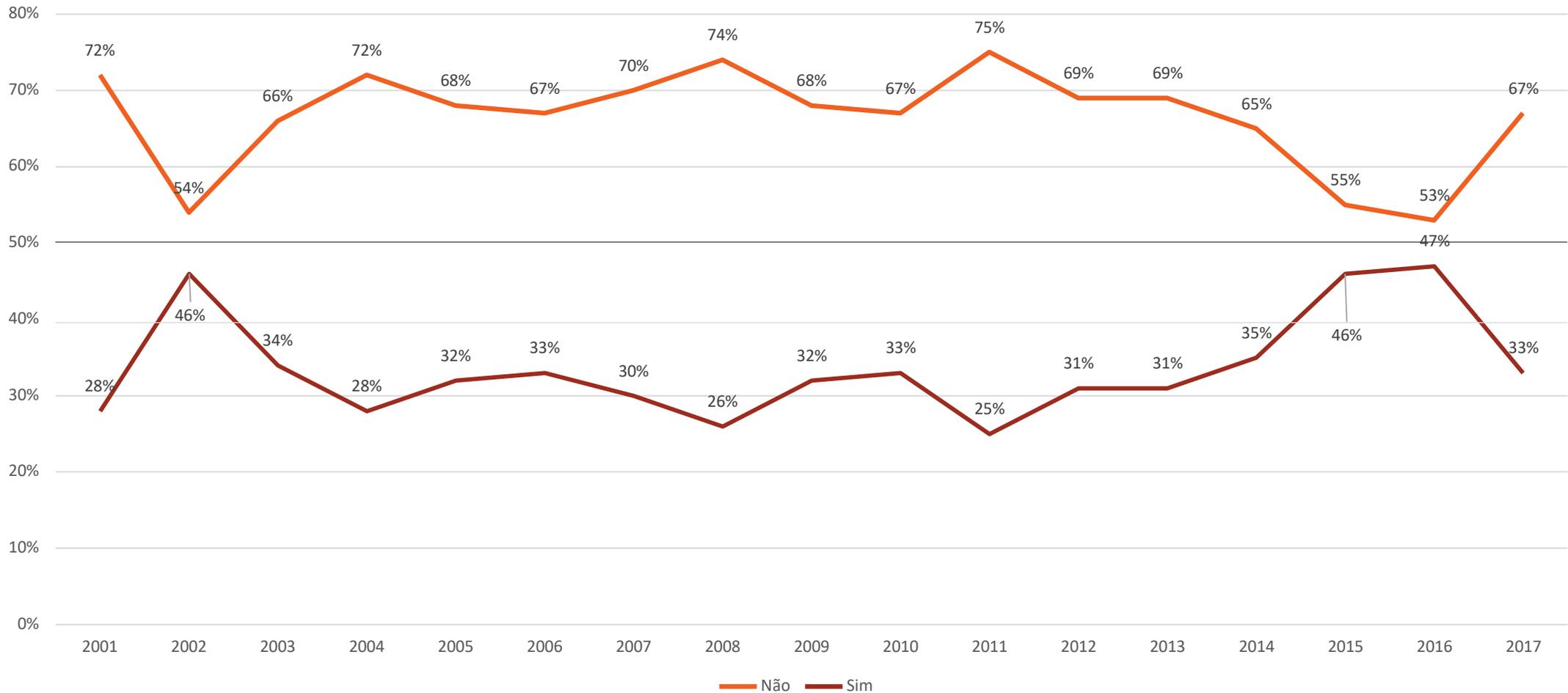
Postos	Não pegou fila para ser atendido	Pegou uma fila grande	Pegou uma fila pequena
Americana	56%	1%	43%
Andradina	72%	1%	27%
Araçatuba	61%	6%	33%
Araraquara	60%	3%	37%
Araras	44%	6%	50%
Assis	87%	1%	12%
Avaré	35%	2%	63%
Barretos	75%	2%	23%
Bauru	79%	2%	19%
Bebedouro	46%	2%	52%
Birigui	33%	5%	62%
Botucatu	70%	1%	29%
Bragança	50%	2%	49%
Caieiras	87%	0%	13%
Campinas centro	54%	3%	43%
Campinas Shopping	36%	1%	63%
Caraguatatuba	69%	5%	26%
Carapicuíba	20%	17%	63%
Catanduva	63%	1%	36%
Cidade ademar	90%	0%	10%
Cotia	38%	0%	62%
Diadema	50%	19%	31%
Dracena	64%	1%	35%
Fernandópolis	94%	0%	6%
Franca	62%	0%	38%

Postos	Não pegou fila para ser atendido	Pegou uma fila grande	Pegou uma fila pequena
Guaratingueta	71%	0%	30%
Guarujá	4%	32%	64%
Guarulhos	34%	5%	61%
Indaiatuba	69%	1%	30%
Itapetininga	81%	0%	19%
Itapeva	68%	0%	32%
Itaquaquecetuba	60%	1%	39%
Itaquera	39%	3%	58%
Itu	70%	1%	29%
Jacareí	60%	0%	41%
Jahu	63%	3%	34%
Jundiaí	27%	1%	72%
Lapa	49%	8%	43%
Limeira	90%	1%	8%
Lins	76%	2%	22%
Marília	98%	1%	1%
Mauá	46%	7%	47%
Mogi das Cruzes	0%	10%	90%
Mogi Guaçu	89%	0%	11%
Osasco	41%	21%	38%
Ourinhos	56%	6%	38%
Penapolis	97%	0%	3%
Pindamonhangaba	14%	1%	85%
Piracicaba	23%	5%	72%
Posto Móvel	79%	1%	20%

Postos	Não pegou fila para ser atendido	Pegou uma fila grande	Pegou uma fila pequena
Praia Grande	45%	2%	53%
Presidente Prudente	45%	5%	50%
Registro	78%	2%	20%
Ribeirão Preto	78%	0%	22%
Rio Claro	53%	0%	47%
Santo Amaro	73%	9%	19%
Santo André	35%	3%	62%
Santos	21%	2%	77%
São Bernardo do campo	74%	2%	24%
São Carlos	55%	3%	42%
São João da Boa Vista	34%	13%	53%
São José do Rio Preto	34%	0%	66%
São José dos campos	54%	0%	46%
Sé	36%	17%	47%
Sertãozinho	86%	2%	12%
Sorocaba	6%	13%	81%
Suzano	1%	6%	93%
Taboão da Serra	34%	0%	66%
Tatuí	65%	1%	34%
Taubaté	93%	2%	5%
Tupã	62%	6%	32%
Votuporanga	56%	4%	40%

Utilização dos serviços em outros lugares

UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM OUTROS LUGARES



Considerando o(s) serviço(s) que o(a) sr(a) veio solicitar hoje, o(a) sr(a) diria que já os realizou em outros locais, fora do Poupatempo?

UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM OUTROS LUGARES



Utilização em outros lugares por região

	Sim	Não
Capital	20%	80%
Grande São Paulo	32%	68%
Interior	36%	64%
Litoral	32%	68%

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

Considerando o(s) serviço(s) que o(a) sr(a) veio solicitar hoje, o(a) sr(a) diria que já os realizou em outros locais, fora do Poupatempo?

UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM OUTROS LUGARES



Utilização em outros lugares por posto

Postos	Não	Não sabe	Sim
Americana	4%	0%	96%
Andradina	63%	0%	37%
Araçatuba	14%	0%	86%
Araraquara	98%	0%	2%
Araras	68%	0%	32%
Assis	60%	0%	40%
Avaré	50%	0%	51%
Barretos	62%	0%	38%
Bauru	70%	0%	30%
Bebedouro	78%	0%	22%
Birigui	34%	0%	66%
Botucatu	59%	0%	41%
Bragança	88%	0%	12%
Caieiras	97%	0%	3%
Campinas centro	73%	0%	27%
Campinas Shopping	87%	0%	13%
Caraguatatuba	62%	0%	38%
Carapicuíba	58%	0%	42%
Catanduva	54%	0%	46%
Cidade ademar	77%	0%	23%
Cotia	72%	0%	28%
Diadema	71%	0%	29%
Dracena	76%	0%	24%
Fernandópolis	64%	0%	36%
Franca	37%	0%	63%

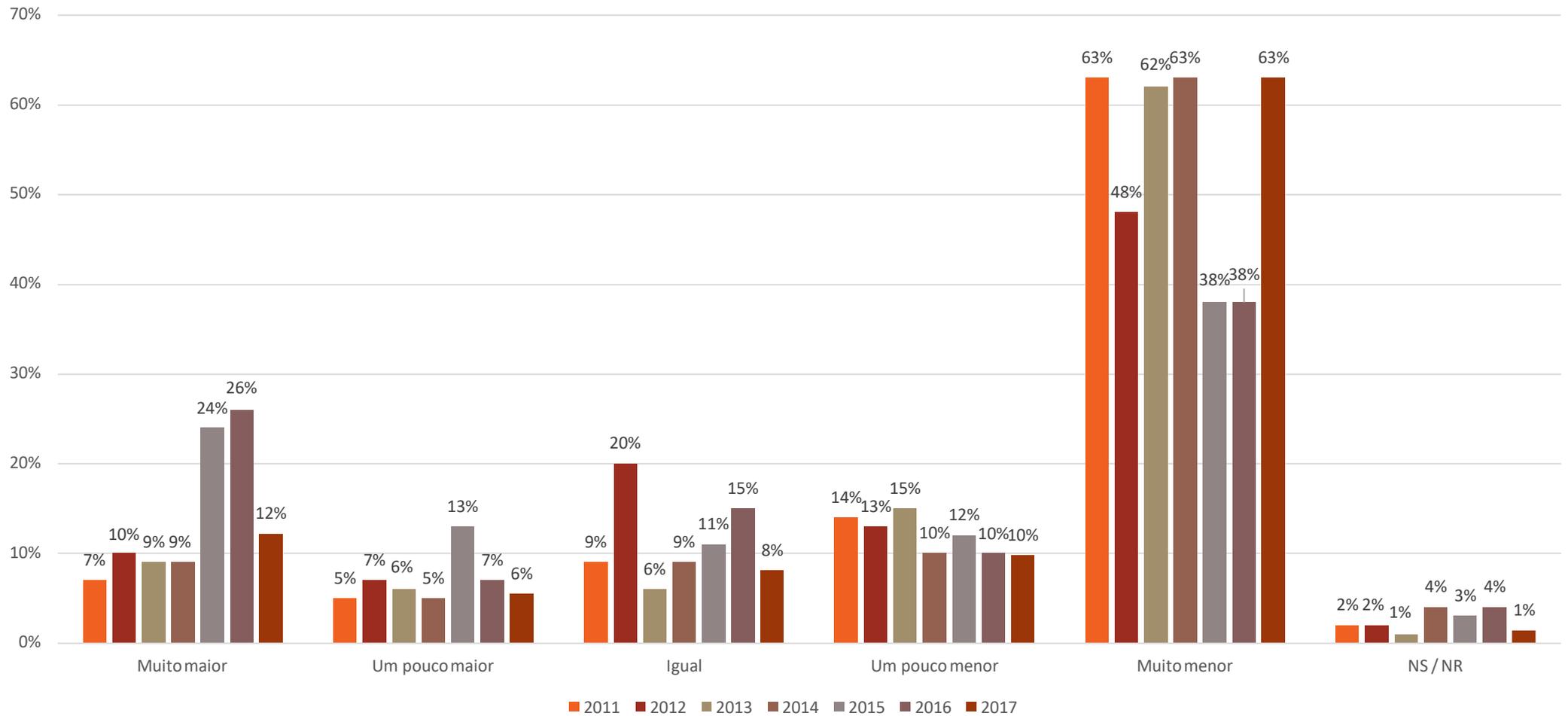
Postos	Não	Não sabe	Sim
Guaratingueta	71%	0%	29%
Guarujá	95%	0%	5%
Guarulhos	77%	0%	23%
Indaiatuba	83%	0%	17%
Itapetininga	80%	0%	20%
Itapeva	59%	0%	41%
Itaquaquecetuba	71%	0%	29%
Itaquera	81%	0%	19%
Itu	87%	0%	13%
Jacareí	87%	0%	13%
Jahu	68%	0%	32%
Jundiaí	73%	0%	27%
Lapa	77%	0%	23%
Limeira	38%	0%	62%
Lins	58%	0%	42%
Marília	45%	0%	55%
Mauá	42%	0%	58%
Mogi das Cruzes	100%	0%	0%
Mogi Guaçu	36%	0%	64%
Osasco	65%	0%	36%
Ourinhos	26%	0%	74%
Penapolis	76%	0%	24%
Pindamonhangaba	47%	10%	44%
Piracicaba	89%	0%	11%
Posto Móvel	62%	0%	38%

Postos	Não	Não sabe	Sim
Praia Grande	62%	0%	38%
Presidente Prudente	61%	0%	39%
Registro	64%	0%	36%
Ribeirão Preto	84%	0%	16%
Rio Claro	50%	0%	50%
Santo Amaro	86%	0%	14%
Santo André	88%	0%	12%
Santos	54%	0%	47%
São Bernardo do campo	22%	0%	78%
São Carlos	59%	0%	41%
São João da Boa Vista	26%	0%	74%
São José do Rio Preto	95%	0%	5%
São José dos campos	86%	0%	14%
Sé	81%	0%	19%
Sertãozinho	84%	0%	16%
Sorocaba	74%	0%	26%
Suzano	85%	0%	16%
Taboão da Serra	89%	0%	11%
Tatuí	87%	0%	13%
Taubaté	5%	0%	95%
Tupã	79%	0%	21%
Votuporanga	66%	0%	34%

TEMPO DESPESIDIDO EM OUTROS LUGARES



Comparação com o Poupatempo

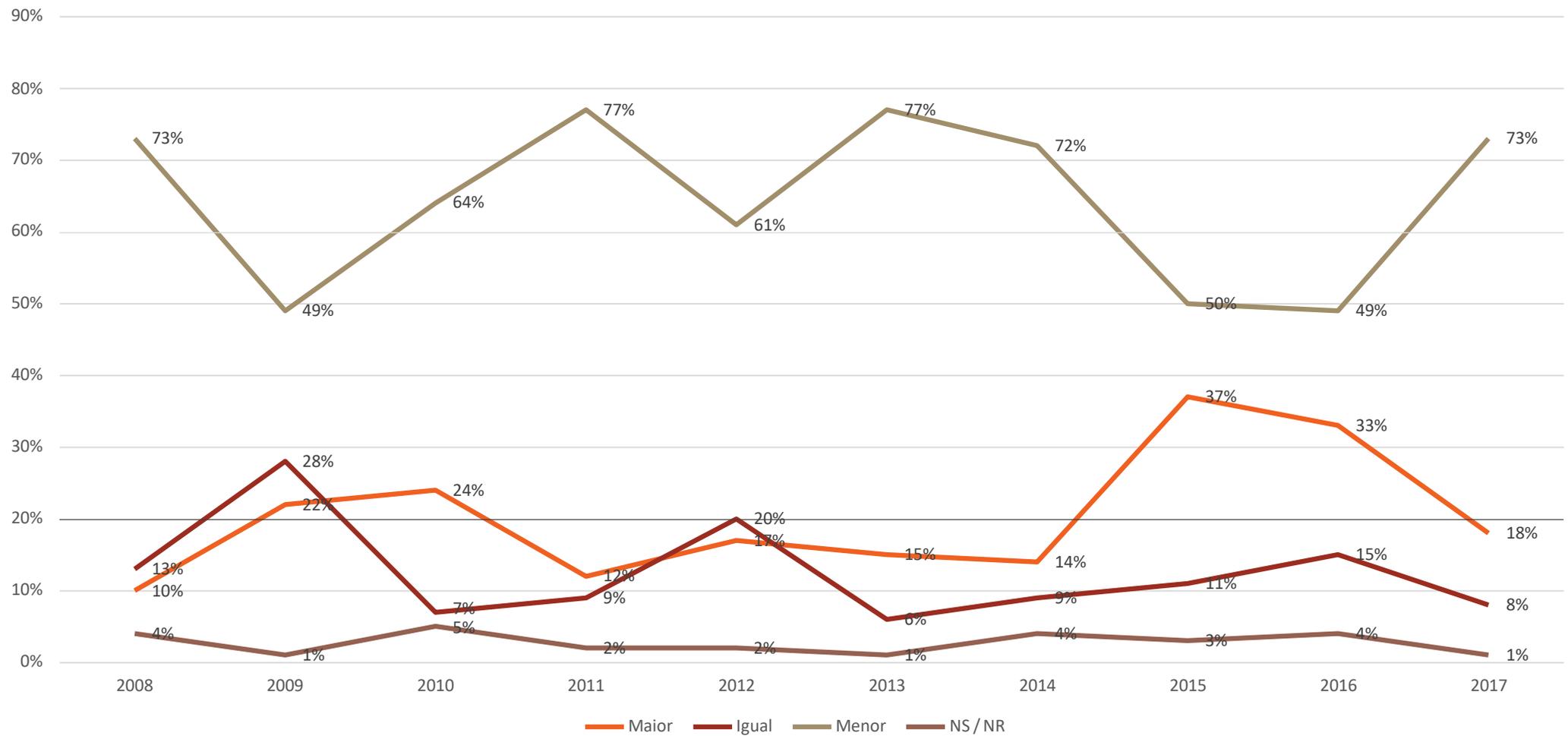


O(a) sr(a) diria que o tempo que demorou para realizar o serviço aqui, hoje foi igual, maior ou menor que o tempo gasto nesse outro local?

TEMPO DESPEDIDO EM OUTROS LUGARES



Comparação com o Poupatempo



O(a) sr(a) diria que o tempo que demorou para realizar o serviço aqui, hoje foi igual, maior ou menor que o tempo gasto nesse outro local?

TEMPO DESPEDIDO EM OUTROS LUGARES



Comparação com o Poupatempo por região

	Muito maior	Um pouco maior	Igual	Um pouco menor	Muito menor
Capital	11%	10%	20%	21%	38%
Grande São Paulo	25%	5%	13%	6%	51%
Interior	9%	5%	6%	10%	69%
Litoral	6%	5%	8%	21%	60%

O(a) sr(a) diria que o tempo que demorou para realizar o serviço aqui, hoje foi igual, maior ou menor que o tempo gasto nesse outro local?

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

TEMPO DESPEDIDO EM OUTROS LUGARES



Comparação com o Poupatempo por posto

Postos	Muito maior	Um pouco maior	Igual	Um pouco menor	Muito menor
Americana	0,0%	0,0%	,8%	4,0%	95,2%
Andradina	8,1%	0,0%	2,7%	8,1%	81,1%
Araçatuba	2,4%	6,0%	2,4%	10,8%	78,3%
Araraquara	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Araras	16,7%	26,7%	10,0%	6,7%	40,0%
Assis	17,5%	7,5%	0,0%	5,0%	70,0%
Avaré	6,1%	2,0%	2,0%	65,3%	24,5%
Barretos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Bauru	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Bebedouro	18,2%	72,7%	4,5%	0,0%	4,5%
Birigui	9,5%	3,2%	0,0%	0,0%	87,3%
Botucatu	2,0%	0,0%	2,0%	2,0%	94,1%
Bragança	11,1%	33,3%	22,2%	11,1%	22,2%
Caieiras	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Campinas centro	17,9%	0,0%	10,7%	28,6%	42,9%
Campinas Shopping	0,0%	7,7%	84,6%	0,0%	7,7%
Caraguatatuba	11,1%	2,8%	0,0%	27,8%	58,3%
Carapicuíba	11,8%	29,4%	23,5%	14,7%	20,6%
Catanduva	2,2%	0,0%	6,7%	0,0%	91,1%
Cidade ademar	8,3%	4,2%	12,5%	12,5%	62,5%
Cotia	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	97,0%
Diadema	34,5%	6,9%	6,9%	3,4%	48,3%
Dracena	17,4%	13,0%	8,7%	4,3%	56,5%
Fernandópolis	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	94,3%
Franca	3,5%	3,5%	0,0%	15,8%	77,2%

TEMPO DESPEDIDO EM OUTROS LUGARES



Comparação com o Poupatempo por posto

Postos	Muito maior	Um pouco maior	Igual	Um pouco menor	Muito menor
Guaratingueta	23,3%	20,0%	20,0%	13,3%	23,3%
Guarujá	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Guarulhos	11,1%	11,1%	51,9%	11,1%	14,8%
Indaiatuba	36,4%	0,0%	9,1%	27,3%	27,3%
Itapetininga	4,3%	8,7%	13,0%	26,1%	47,8%
Itapeva	2,5%	0,0%	12,5%	5,0%	80,0%
Itaquaquecetuba	9,1%	3,0%	0,0%	0,0%	87,9%
Itaquera	0,0%	0,0%	63,2%	31,6%	5,3%
Itu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Jacareí	6,3%	6,3%	0,0%	18,8%	68,8%
Jahu	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%	87,5%
Jundiaí	3,8%	0,0%	7,7%	23,1%	65,4%
Lapa	0,0%	17,4%	4,3%	34,8%	43,5%
Limeira	7,1%	14,3%	21,4%	31,0%	26,2%
Lins	0,0%	0,0%	6,8%	9,1%	84,1%
Marília	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	98,2%
Mauá	5,2%	0,0%	0,0%	6,9%	87,9%
Mogi das Cruzes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mogi Guaçu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Osasco	28,2%	7,7%	48,7%	12,8%	2,6%
Ourinhos	1,4%	0,0%	5,4%	2,7%	90,5%
Penapolis	22,2%	0,0%	11,1%	7,4%	59,3%
Pindamonhangaba	0,0%	0,0%	0,0%	51,0%	49,0%
Piracicaba	72,7%	0,0%	9,1%	9,1%	9,1%
Posto Móvel	5,4%	2,7%	16,2%	0,0%	75,7%

TEMPO DESPEDIDO EM OUTROS LUGARES



Comparação com o Poupatempo por posto

Postos	Muito maior	Um pouco maior	Igual	Um pouco menor	Muito menor
Praia Grande	10,8%	0,0%	13,5%	8,1%	67,6%
Presidente Prudente	0,0%	0,0%	0,0%	10,3%	89,7%
Registro	28,6%	33,3%	2,4%	31,0%	4,8%
Ribeirão Preto	5,9%	17,6%	41,2%	17,6%	17,6%
Rio Claro	83,9%	16,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Santo Amaro	25,0%	12,5%	18,8%	6,3%	37,5%
Santo André	0,0%	18,2%	9,1%	9,1%	63,6%
Santos	0,0%	0,0%	8,5%	27,7%	63,8%
São Bernardo do campo	96,3%	2,4%	0,0%	1,2%	0,0%
São Carlos	2,4%	2,4%	14,6%	7,3%	73,2%
São João da Boa Vista	1,3%	1,3%	6,4%	6,4%	84,6%
São José do Rio Preto	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%
São José dos campos	7,1%	0,0%	14,3%	0,0%	78,6%
Sé	21,7%	17,4%	8,7%	21,7%	30,4%
Sertãozinho	6,3%	0,0%	12,5%	6,3%	75,0%
Sorocaba	11,5%	7,7%	11,5%	23,1%	46,2%
Suzano	20,0%	6,7%	46,7%	20,0%	6,7%
Taboão da Serra	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Tatuí	0,0%	0,0%	29,4%	35,3%	35,3%
Taubaté	12,8%	0,0%	0,0%	0,0%	87,2%
Tupã	9,5%	9,5%	23,8%	9,5%	47,6%
Votuporanga	12,1%	5,4%	8,0%	10,9%	63,5%

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

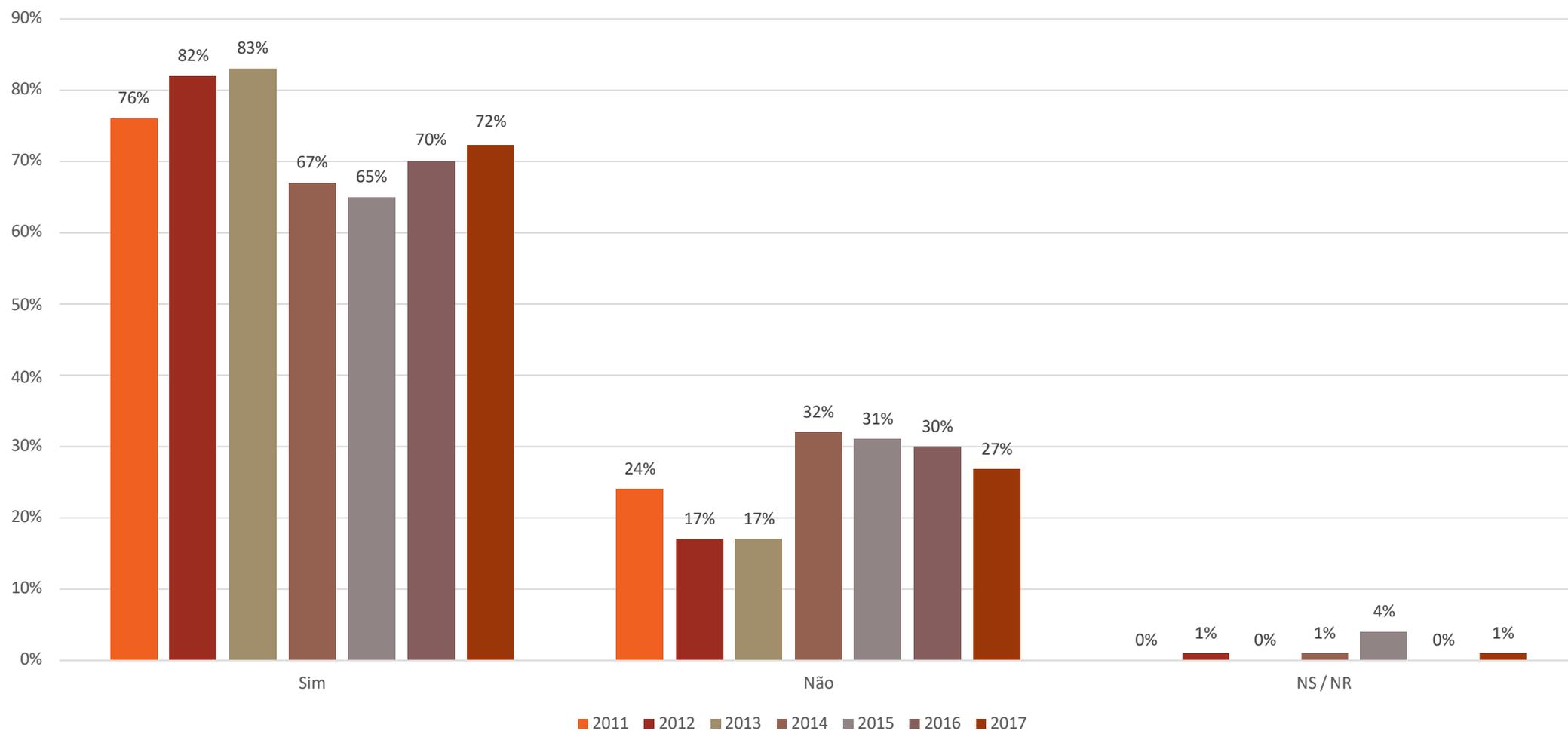
Atendimento agendado



Para os usuários que efetuaram os serviços citados abaixo:

- RG (1ª e 2ª vias)
- Atestado de Antecedentes Criminais (AAC)
- Emissão de Carteira de Trabalho
- Cadastro de Emprego
- Seguro Desemprego
- CNH 2ª via
- CNH (outros)
- Pontuação de CNH
- Transferência de veículo
- Alteração de dados cadastrais

Utilização do atendimento agendado



O(A) Sr(a) agendou antecipadamente o atendimento?

ATENDIMENTO AGENDADO



Utilização do atendimento agendado por região

	Agendou	Não agendou	NS / NR	Total
Capital	79%	21%	0%	100%
Grande São Paulo	75%	24%	1%	100%
Interior	70%	29%	1%	100%
Litoral	78%	22%	0%	100%

O(A) Sr(a) agendou antecipadamente o atendimento?

Utilização do atendimento agendado por posto

Postos	Sim, agendou	Não agendou	Não respondeu	Não sabe
Americana	92%	8%	0%	0%
Andradina	86%	12%	1%	0%
Araçatuba	83%	17%	0%	0%
Araraquara	54%	46%	0%	0%
Araras	75%	25%	0%	0%
Assis	71%	29%	0%	0%
Avaré	81%	19%	0%	0%
Barretos	84%	16%	0%	0%
Bauru	55%	46%	0%	0%
Bebedouro	44%	56%	0%	0%
Birigui	87%	14%	0%	0%
Botucatu	91%	9%	0%	0%
Bragança	46%	53%	2%	0%
Caieiras	91%	9%	0%	0%
Campinas centro	88%	12%	0%	0%
Campinas Shopping	91%	9%	0%	0%
Caraguatatuba	57%	44%	0%	0%
Carapicuíba	87%	13%	0%	0%
Catanduva	57%	43%	0%	0%
Cidade ademar	71%	29%	0%	0%
Cotia	100%	0%	0%	0%
Diadema	91%	7%	2%	0%
Dracena	59%	41%	0%	0%
Fernandópolis	20%	78%	2%	0%
Franca	76%	22%	0%	2%

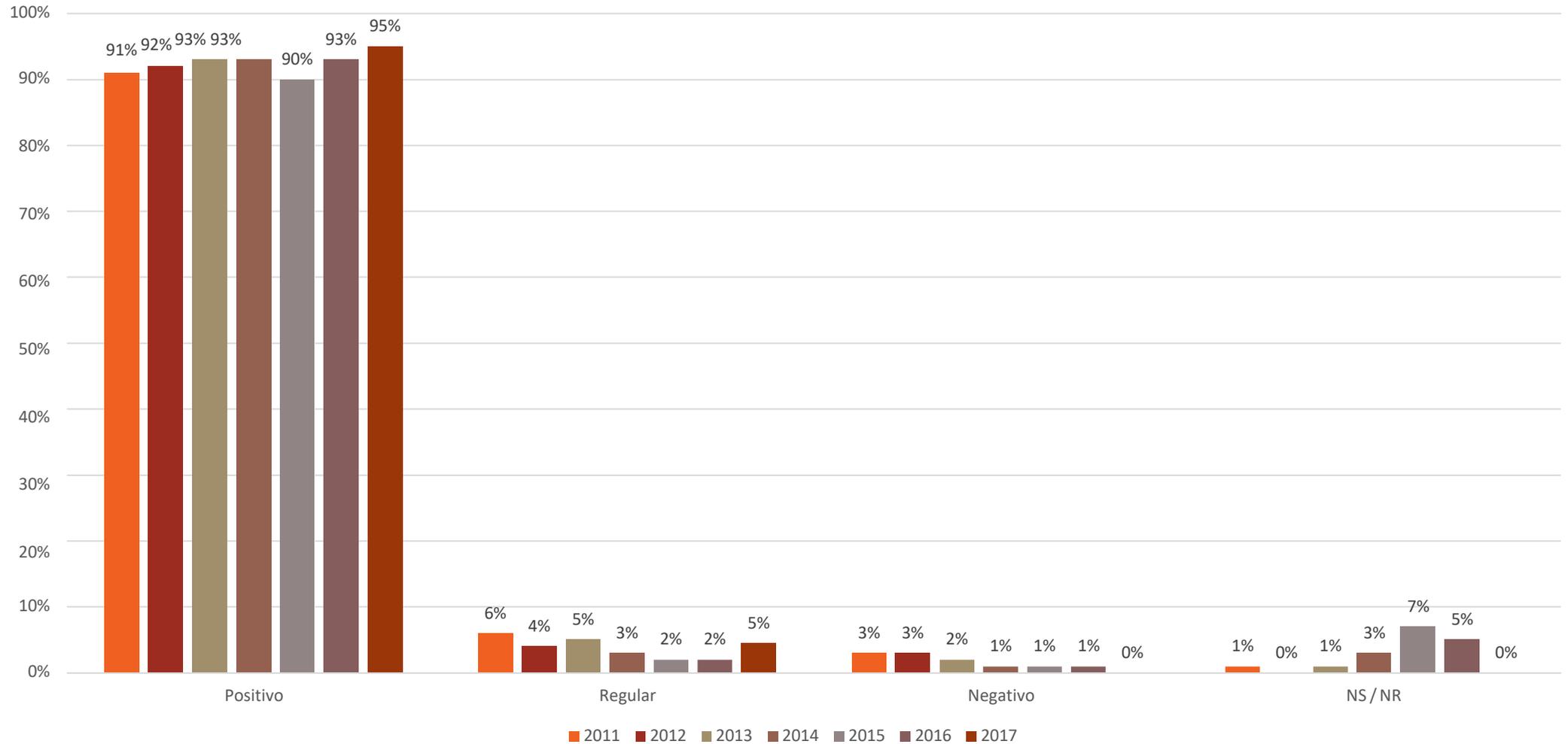
Utilização do atendimento agendado por posto

Postos	Sim, agendou	Não agendou	Não respondeu	Não sabe
Guaratingueta	96%	4%	0%	0%
Guarujá	78%	22%	0%	0%
Guarulhos	90%	10%	0%	0%
Indaiatuba	81%	18%	0%	1%
Itapetininga	85%	15%	0%	0%
Itapeva	32%	66%	2%	0%
Itaquaquecetuba	60%	40%	0%	0%
Itaquera	79%	21%	0%	0%
Itu	98%	2%	0%	0%
Jacareí	90%	10%	0%	0%
Jahu	77%	23%	0%	0%
Jundiaí	74%	27%	0%	0%
Lapa	87%	14%	0%	0%
Limeira	34%	32%	29%	6%
Lins	24%	76%	0%	0%
Marília	85%	15%	0%	0%
Mauá	98%	0%	2%	0%
Mogi das Cruzes	71%	27%	0%	2%
Mogi Guaçu	95%	5%	0%	0%
Osasco	70%	30%	0%	0%
Ourinhos	89%	11%	0%	0%
Penapolis	78%	22%	0%	0%
Pindamonhangaba	73%	25%	0%	2%
Piracicaba	88%	11%	0%	1%

Utilização do atendimento agendado por posto

Postos	Sim, agendou	Não agendou	Não respondeu	Não sabe
Praia Grande	89%	11%	0%	0%
Presidente Prudente	86%	14%	0%	0%
Registro	64%	36%	0%	0%
Ribeirão Preto	65%	35%	0%	0%
Rio Claro	50%	50%	0%	0%
Santo Amaro	91%	9%	0%	0%
Santo André	78%	21%	2%	0%
Santos	80%	20%	0%	0%
São Bernardo do campo	66%	34%	0%	0%
São Carlos	92%	8%	0%	0%
São João da Boa Vista	33%	67%	0%	0%
São José do Rio Preto	43%	57%	0%	0%
São José dos campos	50%	50%	0%	0%
Sé	71%	30%	0%	0%
Sertãozinho	74%	26%	0%	0%
Sorocaba	82%	15%	0%	4%
Suzano	82%	18%	0%	0%
Taboão da Serra	87%	13%	0%	0%
Tatuí	66%	33%	0%	1%
Taubaté	17%	83%	0%	0%
Tupã	90%	10%	0%	0%
Votuporanga	72%	27%	1%	0%

Avaliação do atendimento agendado



De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o processo para agendamento?
O(A) sr(a) diria que é:

Avaliação do atendimento agendado por região

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS / NR
Capital	35%	60%	5%	0%	0%	0%
Grande São Paulo	56%	41%	2%	1%	0%	0%
Interior	66%	32%	2%	0%	0%	0%
Litoral	30%	70%	0%	0%	0%	0%

De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o processo para agendamento?
O(A) sr(a) diria que é:

Avaliação do atendimento agendado por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Americana	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Andradina	60%	29%	7%	4%	0%	0%
Araçatuba	83%	14%	3%	0%	0%	0%
Araraquara	91%	3%	6%	0%	0%	0%
Araras	92%	8%	0%	0%	0%	0%
Assis	90%	10%	0%	0%	0%	0%
Avaré	77%	21%	2%	0%	0%	0%
Barretos	37%	63%	0%	0%	0%	0%
Bauru	67%	22%	11%	0%	0%	0%
Bebedouro	84%	16%	0%	0%	0%	0%
Birigui	87%	13%	0%	0%	0%	0%
Botucatu	76%	24%	0%	0%	0%	0%
Bragança	67%	33%	0%	0%	0%	0%
Caieiras	64%	32%	1%	1%	1%	0%
Campinas centro	22%	78%	0%	0%	0%	0%
Campinas Shopping	0%	99%	1%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	58%	35%	4%	4%	0%	0%
Carapicuíba	33%	61%	4%	2%	0%	0%
Catanduva	60%	40%	0%	0%	0%	0%
Cidade ademar	20%	76%	5%	0%	0%	0%
Cotia	94%	6%	0%	0%	0%	0%
Diadema	37%	50%	5%	3%	3%	3%
Dracena	88%	12%	0%	0%	0%	0%
Fernandópolis	56%	44%	0%	0%	0%	0%
Franca	100%	0%	0%	0%	0%	0%

Avaliação do atendimento agendado por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Guaratingueta	29%	68%	3%	0%	0%	0%
Guarujá	3%	95%	0%	2%	0%	0%
Guarulhos	24%	75%	0%	1%	0%	0%
Indaiatuba	43%	53%	3%	2%	0%	0%
Itapetininga	78%	21%	1%	0%	0%	0%
Itapeva	42%	53%	5%	0%	0%	0%
Itaquaquecetuba	58%	42%	0%	0%	0%	0%
Itaquera	68%	32%	0%	0%	0%	0%
Itu	86%	10%	2%	0%	0%	2%
Jacareí	61%	34%	4%	2%	0%	0%
Jahu	79%	18%	3%	0%	0%	0%
Jundiaí	80%	18%	2%	0%	0%	0%
Lapa	50%	44%	6%	0%	0%	0%
Limeira	60%	40%	0%	0%	0%	0%
Lins	79%	21%	0%	0%	0%	0%
Marília	91%	5%	0%	2%	2%	0%
Mauá	53%	47%	0%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	3%	95%	3%	0%	0%	0%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Osasco	33%	53%	5%	8%	3%	0%
Ourinhos	56%	40%	4%	0%	0%	0%
Penapolis	87%	8%	5%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	98%	2%	0%	0%	0%	0%
Piracicaba	30%	67%	3%	0%	0%	0%

Avaliação do atendimento agendado por posto

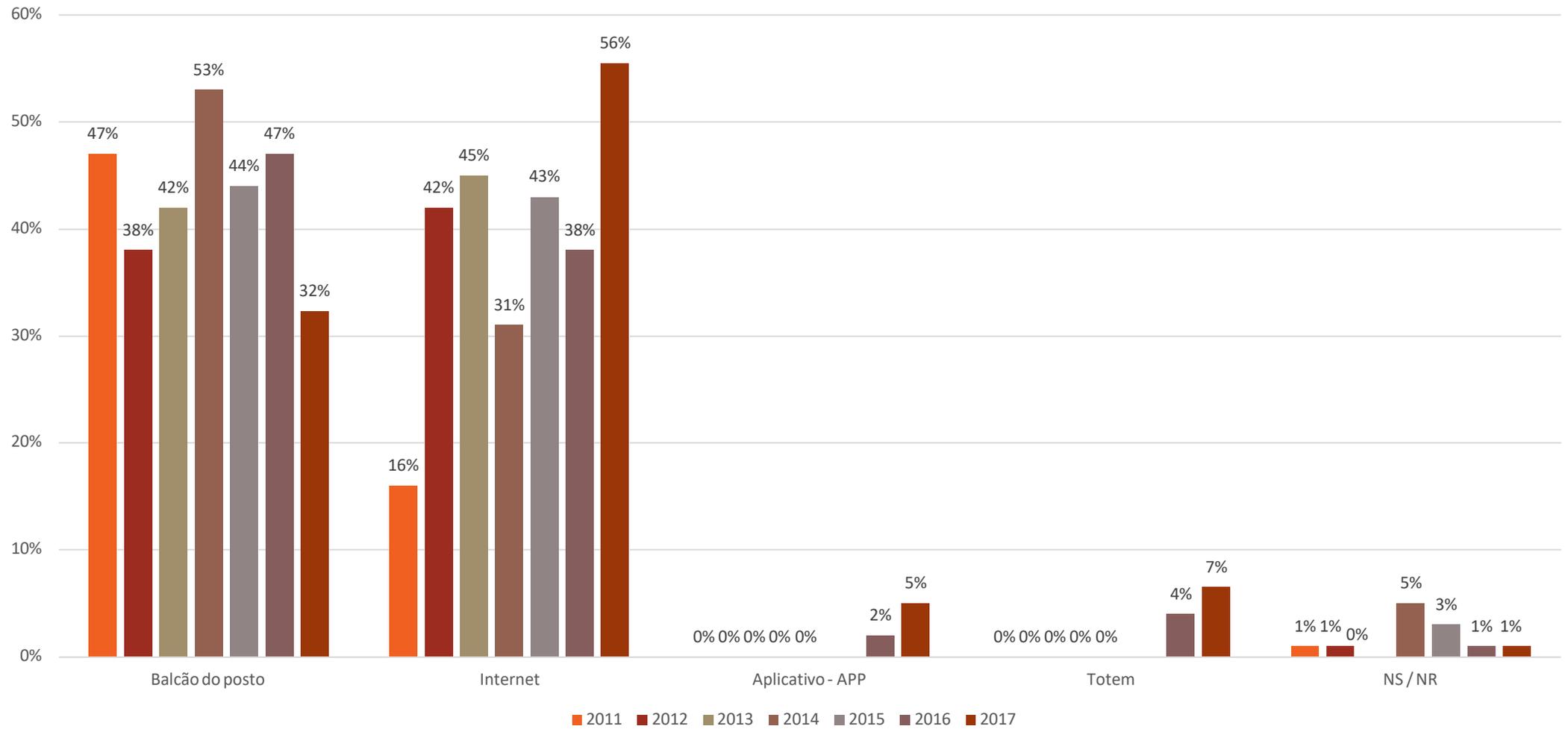
Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Praia Grande	26%	69%	4%	2%	0%	0%
Presidente Prudente	79%	13%	5%	0%	3%	0%
Registro	31%	64%	3%	3%	0%	0%
Ribeirão Preto	88%	12%	0%	0%	0%	0%
Rio Claro	21%	64%	14%	0%	0%	0%
Santo Amaro	29%	63%	7%	0%	0%	1%
Santo André	71%	18%	11%	0%	0%	0%
Santos	48%	46%	4%	0%	0%	1%
São Bernardo do campo	95%	5%	0%	0%	0%	0%
São Carlos	52%	39%	7%	2%	0%	0%
São João da Boa Vista	67%	33%	0%	0%	0%	0%
São José do Rio Preto	59%	41%	0%	0%	0%	0%
São José dos campos	53%	37%	10%	0%	0%	0%
Sé	22%	75%	4%	0%	0%	0%
Sertãozinho	96%	4%	0%	0%	0%	0%
Sorocaba	22%	76%	2%	0%	0%	0%
Suzano	51%	49%	0%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	90%	10%	0%	0%	0%	0%
Tatuí	96%	4%	0%	0%	0%	0%
Taubaté	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Tupã	77%	21%	0%	1%	0%	0%
Votuporanga	60%	37%	2%	1%	0%	0%

Canais de atendimento

A internet é o principal canal para agendamento utilizado pelos entrevistados com 56%, em 2016 somaram 38%. Os agendamentos pelo Balcão de Atendimento caíram de 47% em 2016 para 32% em 2017.

Dos entrevistados que utilizaram o Balcão do Posto Poupatempo para agendamento, a maioria (36%) utilizou porque não sabia que precisava agendar, 21% não conheciam outro canal e 16% tiveram algum problema ou dificuldade no agendamento pela internet.

Canais utilizados



Através de qual canal o(a) sr(a) fez o agendamento?

ATENDIMENTO AGENDADO



Canais utilizados por região

	Balcão do posto	Internet	Aplicativo - APP	Totem	NS / NR
Capital	13%	52%	8%	26%	1%
Grande São Paulo	21%	67%	7%	4%	1%
Interior	38%	53%	4%	4%	1%
Litoral	36%	44%	4%	16%	0%

Através de qual canal o(a) sr(a) fez o agendamento?

Canais utilizados por posto

Postos	Internet	Aplicativo para celular/tablet	Balcão do Posto Poupatempo	Tótem de auto-atendimento aqui do Posto	NS / NR
Americana	85%	0%	16%	0%	0%
Andradina	23%	3%	66%	1%	7%
Araçatuba	72%	7%	21%	0%	0%
Araraquara	74%	0%	24%	3%	0%
Araras	37%	2%	56%	2%	4%
Assis	56%	0%	42%	2%	0%
Avaré	50%	18%	32%	0%	0%
Barretos	36%	0%	64%	0%	0%
Bauru	17%	6%	56%	22%	0%
Bebedouro	68%	0%	12%	20%	0%
Birigui	11%	2%	82%	2%	2%
Botucatu	34%	10%	56%	0%	0%
Bragança	89%	0%	9%	2%	0%
Caieiras	73%	3%	25%	0%	0%
Campinas centro	46%	2%	32%	21%	0%
Campinas Shopping	63%	3%	34%	0%	0%
Caraguatatuba	62%	0%	27%	12%	0%
Carapicuíba	72%	2%	24%	0%	2%
Catanduva	17%	0%	83%	0%	0%
Cidade ademar	61%	5%	34%	0%	0%
Cotia	59%	2%	40%	0%	0%
Diadema	82%	8%	8%	3%	0%
Dracena	42%	3%	55%	0%	0%
Fernandópolis	22%	0%	78%	0%	0%
Franca	45%	0%	55%	0%	0%

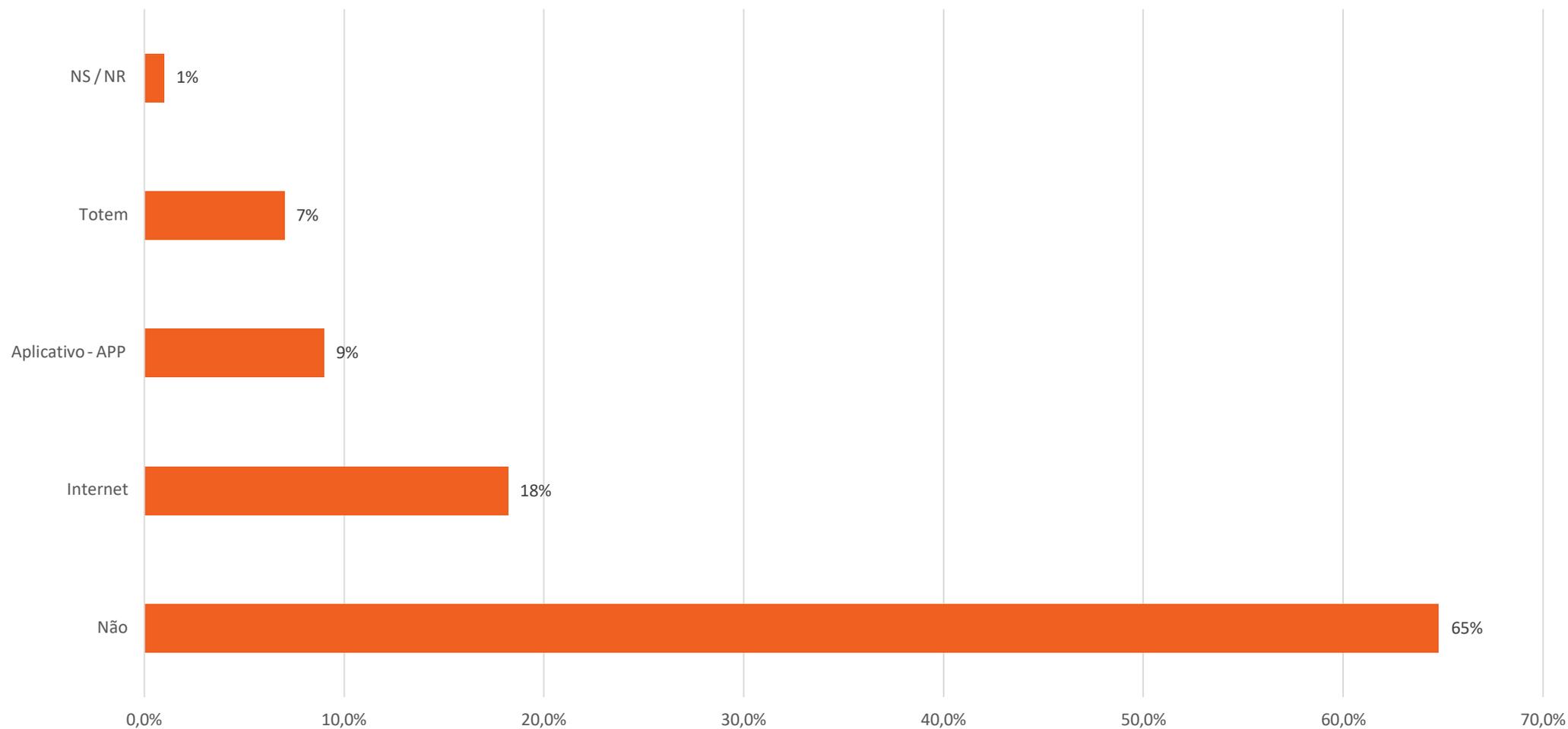
Canais utilizados por posto

Postos	Internet	Aplicativo para celular/tablet	Balcão do Posto Poupatempo	Tótem de auto-atendimento aquido Posto	NS / NR
Guaratingueta	66%	6%	28%	0%	0%
Guarujá	2%	2%	97%	0%	0%
Guarulhos	63%	1%	26%	9%	1%
Indaiatuba	69%	3%	27%	0%	2%
Itapetininga	77%	3%	15%	0%	4%
Itapeva	37%	0%	63%	0%	0%
Itaquaquecetuba	46%	4%	50%	0%	0%
Itaquera	48%	11%	7%	34%	0%
Itu	64%	10%	22%	3%	0%
Jacareí	45%	9%	43%	4%	0%
Jahu	21%	0%	36%	43%	0%
Jundiaí	56%	2%	34%	8%	0%
Lapa	44%	6%	3%	41%	6%
Limeira	64%	0%	36%	0%	0%
Lins	21%	7%	71%	0%	0%
Marília	90%	3%	7%	0%	0%
Mauá	98%	2%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	46%	0%	23%	15%	15%
Mogi Guaçu	48%	45%	4%	3%	0%
Osasco	68%	5%	23%	5%	0%
Ourinhos	60%	0%	40%	0%	0%
Penapolis	40%	3%	58%	0%	0%
Pindamonhangaba	63%	20%	0%	17%	0%
Piracicaba	43%	0%	56%	2%	0%

Canais utilizados por posto

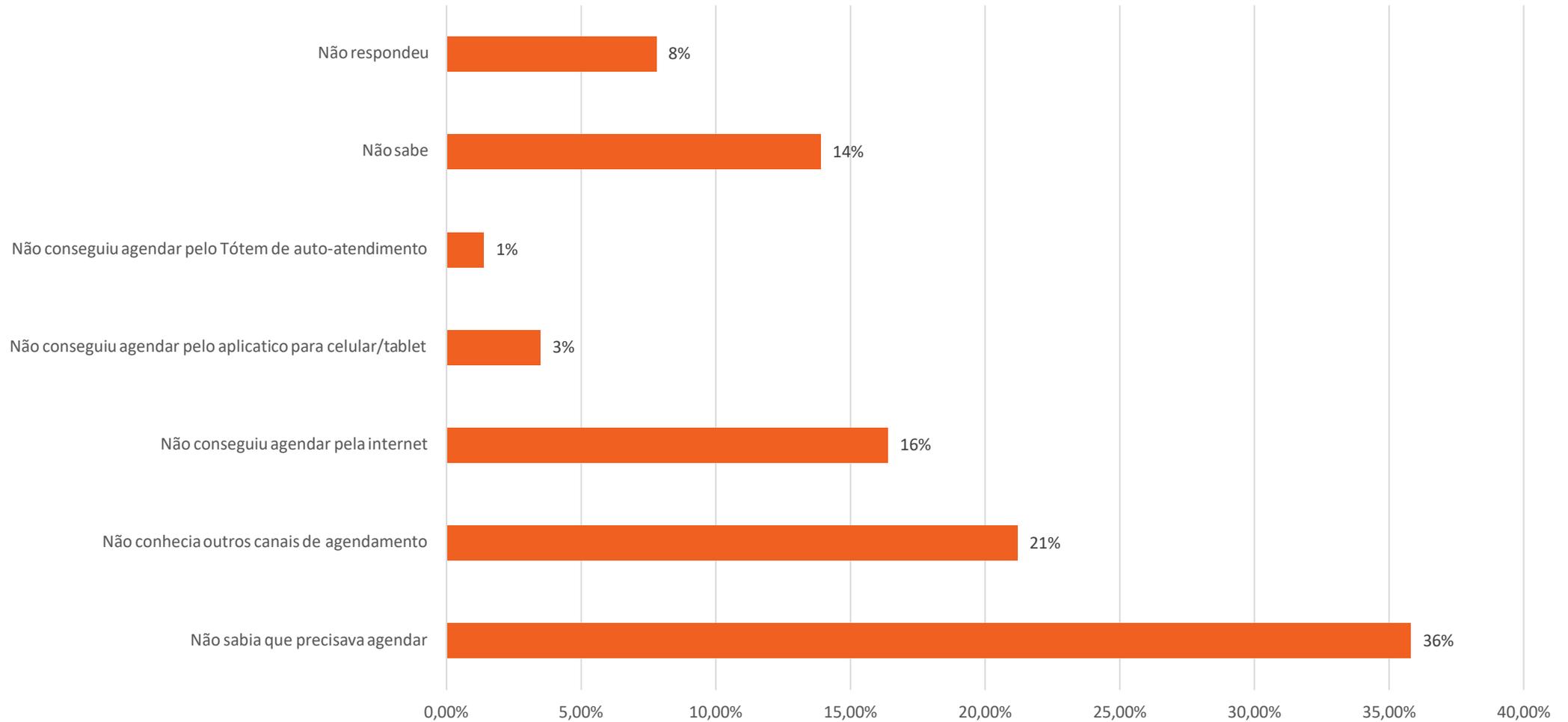
Postos	Internet	Aplicativo para celular/tablet	Balcão do Posto Poupatempo	Tótem de auto-atendimento aqui do Posto	NS / NR
Praia Grande	78%	7%	13%	2%	0%
Presidente Prudente	61%	8%	29%	0%	3%
Registro	28%	3%	69%	0%	0%
Ribeirão Preto	51%	0%	49%	0%	0%
Rio Claro	50%	7%	21%	21%	0%
Santo Amaro	46%	11%	16%	26%	1%
Santo André	62%	7%	20%	11%	0%
Santos	51%	6%	0%	44%	0%
São Bernardo do campo	54%	0%	46%	0%	0%
São Carlos	81%	8%	8%	0%	4%
São João da Boa Vista	80%	0%	20%	0%	0%
São José do Rio Preto	5%	14%	50%	32%	0%
São José dos campos	63%	0%	37%	0%	0%
Sé	60%	6%	4%	31%	0%
Sertãozinho	58%	0%	42%	0%	0%
Sorocaba	60%	11%	4%	22%	2%
Suzano	44%	0%	56%	0%	0%
Taboão da Serra	92%	6%	2%	0%	0%
Tatuí	53%	10%	37%	0%	0%
Taubaté	66%	0%	35%	0%	0%
Tupã	75%	0%	0%	25%	0%
Votuporanga	24%	6%	69%	0%	1%

Conhecimento de outro canal para agendamento



Além do canal que utilizou, existe algum outro que o(a) sr(a) conhece para realizar o agendamento?

Motivo da utilização do Balcão do posto



Por que o(a) sr(a) utilizou o balcão do posto do Poupatempo para realizar o agendamento do seu serviço?

Motivo da utilização do Balcão do posto por região

	Não sabia que precisava agendar	Não conhecia outros canais	Não conseguiu agendar pela internet	Não conseguiu agendar pelo APP	Não conseguiu agendar pelo Totem	NS / NR
Capital	34%	25%	19%	4%	3%	15%
Grande São Paulo	58%	13%	10%	3%	1%	15%
Interior	33%	20%	15%	4%	2%	26%
Litoral	14%	44%	34%	0%	0%	8%

Por que o(a) sr(a) utilizou o balcão do posto do Poupatempo para realizar o agendamento do seu serviço?

Motivo da utilização do Balcão do posto por posto

Postos	Não sabia que precisava agendar	Não conseguiu agendar pela Internet	Não conhecia outros canais de agendamento	Não conseguiu agendar pelo aplicativo para celular/tablet	Não conseguiu agendar pelo Tótem de auto-atendimento	NS / NR
Americana	36%	36%	9%	18%	0%	0%
Andradina	30%	9%	9%	7%	2%	44%
Araçatuba	0%	33%	17%	0%	0%	50%
Araraquara	13%	25%	0%	13%	0%	50%
Araras	86%	0%	7%	3%	0%	3%
Assis	24%	6%	35%	0%	0%	35%
Avaré	44%	22%	17%	17%	0%	0%
Barretos	57%	4%	30%	4%	0%	4%
Bauru	90%	0%	0%	0%	0%	10%
Bebedouro	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Birigui	3%	24%	22%	14%	3%	35%
Botucatu	39%	18%	29%	4%	4%	7%
Bragança	50%	0%	25%	0%	25%	0%
Caieiras	59%	29%	6%	6%	0%	0%
Campinas centro	27%	18%	18%	14%	0%	23%
Campinas Shopping	4%	4%	0%	0%	0%	92%
Caraguatatuba	0%	14%	0%	0%	0%	86%
Carapicuíba	18%	27%	18%	18%	0%	18%
Catanduva	12%	28%	32%	0%	0%	28%
Cidade ademar	21%	36%	36%	0%	0%	7%
Cotia	85%	4%	11%	0%	0%	0%
Diadema	67%	33%	0%	0%	0%	0%
Dracena	28%	0%	56%	6%	0%	11%
Fernandópolis	0%	0%	14%	0%	0%	86%
Franca	28,6%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	57,1%

Motivo da utilização do Balcão do posto por posto

Postos	Não sabia que precisava agendar	Não conseguiu agendar pela Internet	Não conhecia outros canais de agendamento	Não conseguiu agendar pelo aplicativo para celular/tablet	Não conseguiu agendar pelo Tótem de auto-atendimento	NS / NR
Guaratingueta	22%	33%	33%	0%	0%	11%
Guarujá	8%	38%	54%	0%	0%	0%
Guarulhos	69%	4%	12%	0%	4%	12%
Indaiatuba	0%	11%	6%	0%	0%	83%
Itapetininga	29%	14%	29%	0%	0%	29%
Itapeva	17%	8%	58%	0%	0%	17%
Itaquaquecetuba	50%	0%	8%	0%	0%	42%
Itaquera	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Itu	54%	23%	8%	15%	0%	0%
Jacareí	54%	29%	4%	4%	8%	0%
Jahu	91%	0%	9%	0%	0%	0%
Jundiaí	29%	35%	24%	0%	0%	12%
Lapa	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Limeira	11%	22%	22%	11%	0%	33%
Lins	60%	10%	30%	0%	0%	0%
Marília	25%	25%	50%	0%	0%	0%
Mauá	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	56%	0%	11%	0%	0%	33%
Mogi Guaçu	67%	0%	0%	0%	0%	33%
Osasco	56%	11%	22%	0%	0%	11%
Ourinhos	32%	47%	21%	0%	0%	0%
Penapolis	55%	41%	0%	0%	0%	5%
Pindamonhangaba	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Piracicaba	40%	6%	46%	6%	0%	3%

Motivo da utilização do Balcão do posto por posto

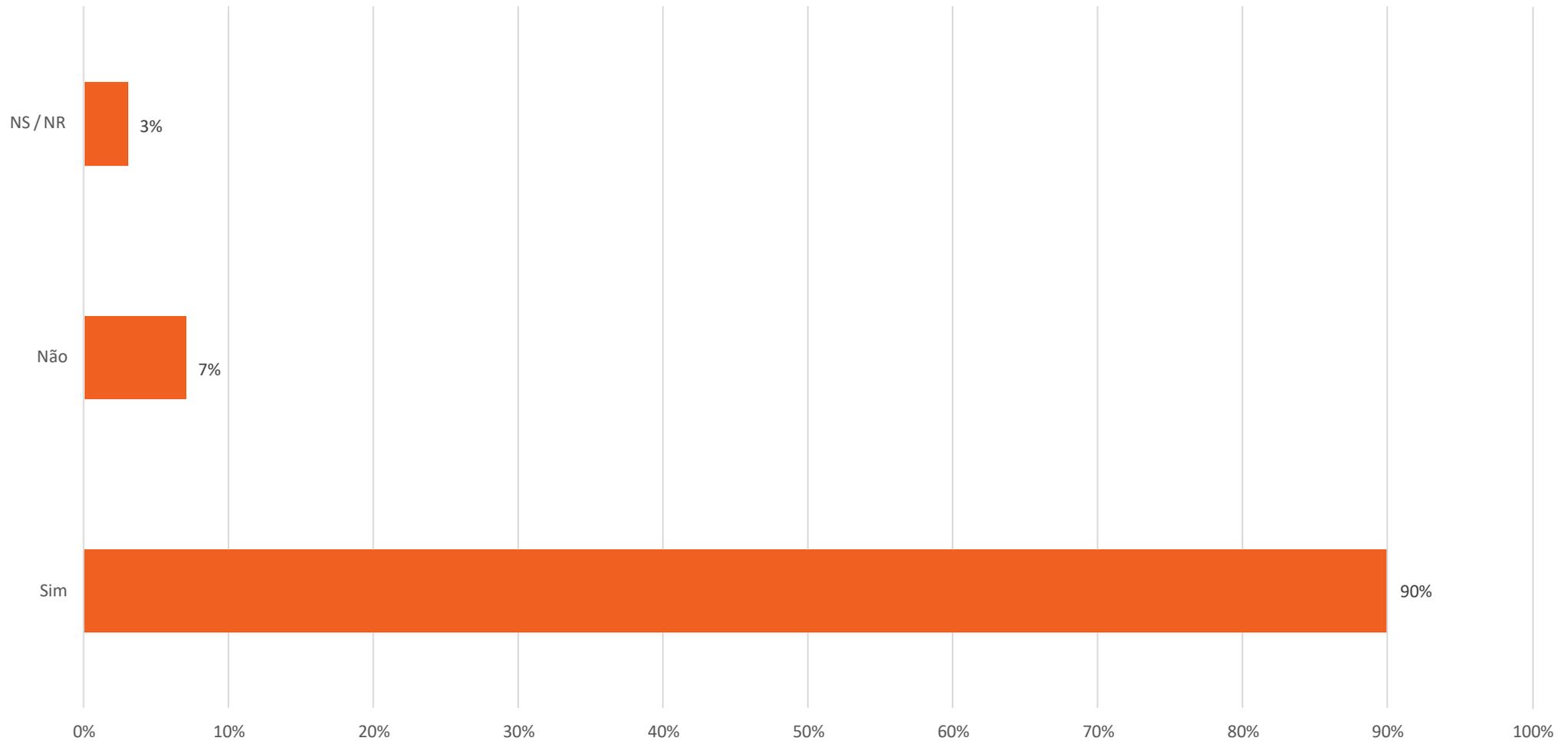
Postos	Não sabia que precisava agendar	Não conseguiu agendar pela Internet	Não conhecia outros canais de agendamento	Não conseguiu agendar pelo aplicativo para celular/tablet	Não conseguiu agendar pelo Tótem de auto-atendimento	NS / NR
Praia Grande	86%	14%	0%	0%	0%	0%
Presidente Prudente	36%	27%	18%	0%	0%	18%
Registro	52%	15%	33%	0%	0%	0%
Ribeirão Preto	62%	19%	10%	0%	5%	5%
Rio Claro	0%	33%	0%	0%	0%	67%
Santo Amaro	42%	8%	17%	8%	0%	25%
Santo André	33%	11%	22%	11%	0%	22%
Santos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
São Bernardo do campo	42%	5%	21%	0%	0%	32%
São Carlos	25%	25%	25%	0%	0%	25%
São João da Boa Vista	33%	0%	0%	0%	0%	67%
São José do Rio Preto	9%	36%	0%	18%	18%	18%
São José dos campos	36%	9%	0%	9%	0%	46%
Sé	0%	0%	50%	0%	0%	50%
Sertãozinho	55%	0%	46%	0%	0%	0%
Sorocaba	50%	0%	50%	0%	0%	0%
Suzano	44%	0%	0%	0%	0%	56%
Taboão da Serra	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Tatuí	32%	5%	23%	0%	0%	41%
Taubaté	11%	21%	37%	0%	0%	32%
Tupã	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Votuporanga	6%	10%	15%	4%	8%	56%

Satisfação do agendamento

A maioria dos entrevistados (90%) afirmou ter conseguido data, horário e locais desejados em seu agendamento.

A avaliação do agendamento é predominantemente positiva para todos os canais de agendamento.

Conseguiu agendar na hora, data e local desejados?



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

ATENDIMENTO AGENDADO



Conseguiu agendar na hora, data e local desejados por região

	Sim	Não	NS / NR
Capital	96%	4%	0%
Grande São Paulo	90%	9%	1%
Interior	94%	5%	1%
Litoral	70%	30%	0%

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

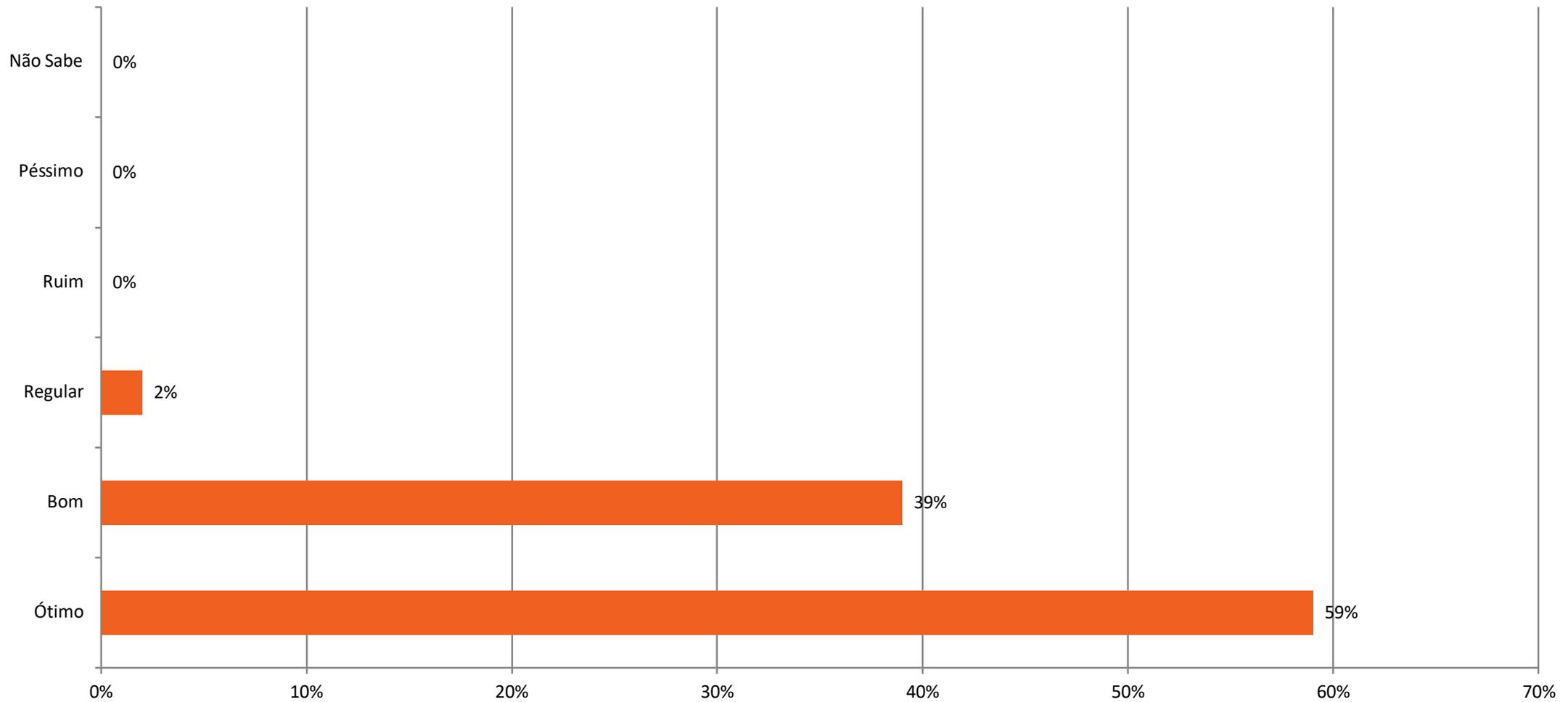
Conseguiu agendar na hora, data e local desejados por posto

Postos	Sim	Não	NS / NR
Americana	99%	0%	1%
Andradina	97%	3%	0%
Araçatuba	100%	0%	0%
Araraquara	91%	9%	0%
Araras	89%	12%	0%
Assis	98%	0%	2%
Avaré	100%	0%	0%
Barretos	100%	0%	0%
Bauru	94%	6%	0%
Bebedouro	100%	0%	0%
Birigui	98%	2%	0%
Botucatu	100%	0%	0%
Bragança	84%	9%	7%
Caieiras	78%	22%	0%
Campinas centro	99%	2%	0%
Campinas Shopping	97%	3%	0%
Caraguatatuba	96%	4%	0%
Carapicuíba	84%	14%	2%
Catanduva	97%	3%	0%
Cidade ademar	98%	2%	0%
Cotia	99%	2%	0%
Diadema	90%	11%	0%
Dracena	97%	3%	0%
Fernandópolis	100%	0%	0%
Franca	100%	0%	0%

Postos	Sim	Não	NS / NR
Guaratingueta	97%	3%	0%
Guarujá	20%	80%	0%
Guarulhos	96%	3%	1%
Indaiatuba	71%	20%	9%
Itapetininga	95%	5%	0%
Itapeva	95%	5%	0%
Itaquaquecetuba	96%	4%	0%
Itaquera	96%	5%	0%
Itu	98%	2%	0%
Jacareí	86%	14%	0%
Jahu	97%	2%	2%
Jundiá	96%	4%	0%
Lapa	91%	9%	0%
Limeira	67%	24%	10%
Lins	100%	0%	0%
Marília	97%	3%	0%
Mauá	98%	2%	0%
Mogi das Cruzes	92%	5%	3%
Mogi Guaçu	97%	3%	0%
Osasco	88%	13%	0%
Ourinhos	100%	0%	0%
Penápolis	97%	3%	0%
Pindamonhangaba	98%	2%	0%
Piracicaba	64%	36%	0%

Postos	Sim	Não	NS / NR
Praia Grande	91%	9%	0%
Presidente Prudente	100%	0%	0%
Registro	100%	0%	0%
Ribeirão Preto	100%	0%	0%
Rio Claro	100%	0%	0%
Santo Amaro	99%	1%	0%
Santo André	69%	31%	0%
Santos	88%	12%	0%
São Bernardo do campo	96%	0%	5%
São Carlos	96%	4%	0%
São João da Boa Vista	93%	7%	0%
São José do Rio Preto	86%	14%	0%
São José dos campos	87%	13%	0%
Sé	95%	6%	0%
Sertãozinho	100%	0%	0%
Sorocaba	96%	4%	0%
Suzano	56%	44%	0%
Taboão da Serra	67%	33%	0%
Tatuí	100%	0%	0%
Taubaté	100%	0%	0%
Tupã	88%	13%	0%
Votuporanga	91%	9%	0%

Avaliação do agendamento pela internet



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

Avaliação do agendamento pela internet por região

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS / NR
Capital	32%	64%	4%	0%	0%	0%
Grande São Paulo	56%	42%	1%	1%	0%	0%
Interior	63%	33%	3%	1%	0%	0%
Litoral	43%	51%	5%	0%	0%	1%

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

Avaliação do agendamento pela internet por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Americana	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Andradina	75%	25%	0%	0%	0%	0%
Araçatuba	86%	5%	9%	0%	0%	0%
Araraquara	84%	12%	4%	0%	0%	0%
Araras	84%	11%	5%	0%	0%	0%
Assis	91%	9%	0%	0%	0%	0%
Avaré	89%	11%	0%	0%	0%	0%
Barretos	27%	73%	0%	0%	0%	0%
Bauru	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Bebedouro	71%	29%	0%	0%	0%	0%
Birigui	60%	40%	0%	0%	0%	0%
Botucatu	77%	24%	0%	0%	0%	0%
Bragança	68%	30%	3%	0%	0%	0%
Caieiras	64%	32%	2%	0%	2%	0%
Campinas centro	26%	74%	0%	0%	0%	0%
Campinas Shopping	2%	98%	0%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	63%	38%	0%	0%	0%	0%
Carapicuíba	32%	68%	0%	0%	0%	0%
Catanduva	80%	20%	0%	0%	0%	0%
Cidade ademar	8%	92%	0%	0%	0%	0%
Cotia	93%	7%	0%	0%	0%	0%
Diadema	29%	65%	7%	0%	0%	0%
Dracena	64%	21%	7%	0%	0%	7%
Fernandópolis	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Franca	100%	0%	0%	0%	0%	0%

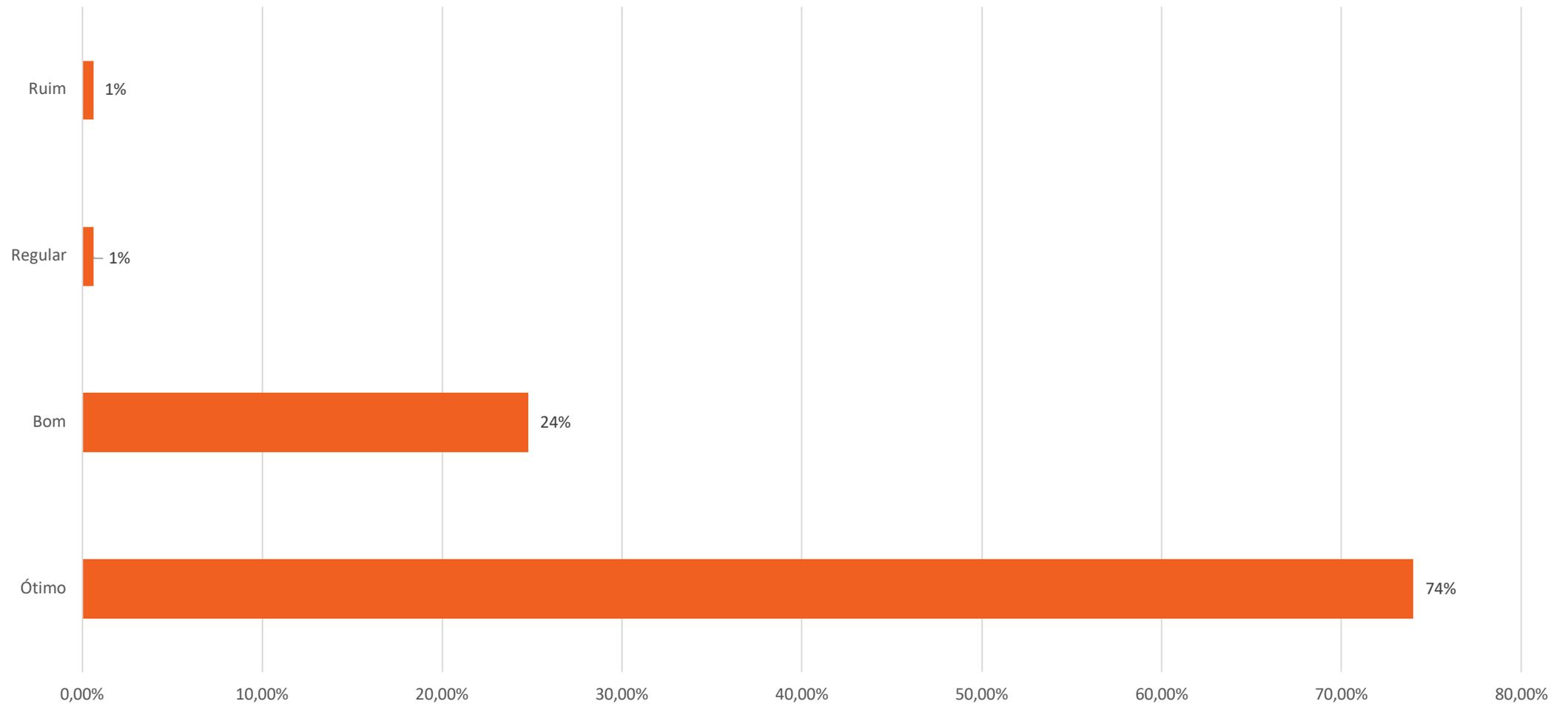
Avaliação do agendamento pela internet por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Guaratingueta	23%	73%	3%	0%	0%	0%
Guarujá	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Guarulhos	30%	70%	0%	0%	0%	0%
Indaiatuba	32%	60%	4%	0%	0%	4%
Itapetininga	78%	21%	1%	0%	0%	0%
Itapeva	71%	29%	0%	0%	0%	0%
Itaquaquecetuba	46%	55%	0%	0%	0%	0%
Itaquera	76%	24%	0%	0%	0%	0%
Itu	84%	14%	3%	0%	0%	0%
Jacareí	48%	48%	0%	4%	0%	0%
Jahu	85%	15%	0%	0%	0%	0%
Jundiaí	76%	24%	0%	0%	0%	0%
Lapa	57%	43%	0%	0%	0%	0%
Limeira	31%	69%	0%	0%	0%	0%
Lins	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Marília	92%	6%	0%	0%	2%	0%
Mauá	55%	45%	0%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	17%	83%	0%	0%	0%	0%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Osasco	30%	56%	7%	7%	0%	0%
Ourinhos	41%	45%	14%	0%	0%	0%
Penapolis	53%	27%	20%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	97%	3%	0%	0%	0%	0%
Piracicaba	37%	59%	4%	0%	0%	0%

Avaliação do agendamento pela internet por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Praia Grande	28%	65%	7%	0%	0%	0%
Presidente Prudente	78%	22%	0%	0%	0%	0%
Registro	73%	27%	0%	0%	0%	0%
Ribeirão Preto	82%	18%	0%	0%	0%	0%
Rio Claro	21%	57%	14%	7%	0%	0%
Santo Amaro	27%	65%	9%	0%	0%	0%
Santo André	68%	21%	7%	4%	0%	0%
Santos	51%	40%	6%	0%	0%	3%
São Bernardo do campo	88%	13%	0%	0%	0%	0%
São Carlos	50%	38%	7%	2%	0%	2%
São João da Boa Vista	67%	33%	0%	0%	0%	0%
São José do Rio Preto	0%	100%	0%	0%	0%	0%
São José dos campos	16%	68%	16%	0%	0%	0%
Sé	18%	76%	6%	0%	0%	0%
Sertãozinho	93%	7%	0%	0%	0%	0%
Sorocaba	7%	93%	0%	0%	0%	0%
Suzano	86%	14%	0%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	62%	38%	0%	0%	0%	0%
Tatuí	90%	3%	7%	0%	0%	0%
Taubaté	94%	6%	0%	0%	0%	0%
Tupã	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Votuporanga	77%	24%	0%	0%	0%	0%

Avaliação do 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 do agendamento pelo aplicativo por região

	Ótimo	Bom	Regular
Capital	76%	24%	0%
Grande São Paulo	80%	20%	0%
Interior	63%	34%	3%
Litoral	33%	67%	0%

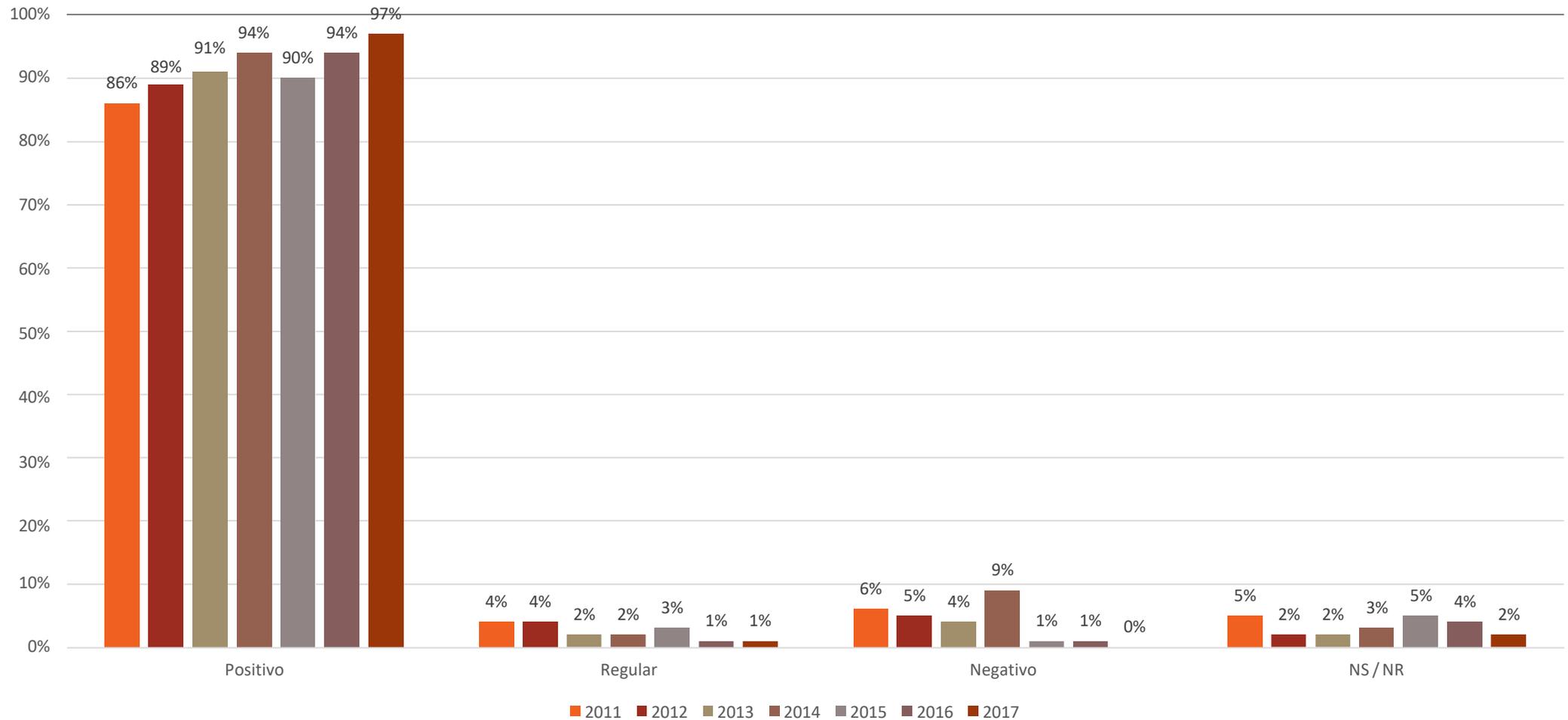
Pensando no serviço agendado que o(a) sr(a) realizou pelo aplicativo, o(a) sr(a) diria que o Sistema de Agendamento é:

Avaliação do agendamento pelo aplicativo por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Andradina	100%	0%	0%	0%
Araçatuba	100%	0%	0%	0%
Araras	100%	0%	0%	0%
Avaré	100%	0%	0%	0%
Bauru	100%	0%	0%	0%
Birigui	100%	0%	0%	0%
Botucatu	100%	0%	0%	0%
Caieiras	50%	50%	0%	0%
Campinas centro	0%	100%	0%	0%
Campinas Shopping	0%	100%	0%	0%
Carapicuíba	100%	0%	0%	0%
Cidade ademar	50%	50%	0%	0%
Cotia	100%	0%	0%	0%
Diadema	33%	67%	0%	0%
Dracena	100%	0%	0%	0%
Guaratingueta	33%	67%	0%	0%
Guarujá	0%	100%	0%	0%
Guarulhos	0%	100%	0%	0%
Indaiatuba	50%	50%	0%	0%
Itapetininga	100%	0%	0%	0%
Itaquaquecetuba	100%	0%	0%	0%
Itaquera	100%	0%	0%	0%
Itu	83%	17%	0%	0%
Jacareí	60%	40%	0%	0%

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Jundiaí	100%	0%	0%	0%
Lapa	100%	0%	0%	0%
Lins	100%	0%	0%	0%
Marília	67%	0%	0%	33%
Mauá	100%	0%	0%	0%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%	0%
Osasco	50%	50%	0%	0%
Penapolis	100%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	100%	0%	0%	0%
Praia Grande	50%	50%	0%	0%
Presidente Prudente	67%	33%	0%	0%
Registro	0%	100%	0%	0%
Rio Claro	50%	50%	0%	0%
Santo Amaro	67%	33%	0%	0%
Santo André	67%	33%	0%	0%
Santos	25%	75%	0%	0%
São Carlos	100%	0%	0%	0%
São José do Rio Preto	33%	67%	0%	0%
Sé	67%	33%	0%	0%
Sorocaba	80%	20%	0%	0%
Taboão da Serra	0%	100%	0%	0%
Tatuí	67%	17%	17%	0%
Votuporanga	75%	25%	0%	0%

Avaliação 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 por região

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS / NR
Capital	36%	61%	2%	1%	0%	0%
Grande São Paulo	55%	43%	1%	0%	0%	1%
Interior	66%	31%	1%	0%	0%	2%
Litoral	42%	54%	1%	1%	0%	2%

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

Avaliação se outros serviços pudessem ser agendados por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Americana	99%	1%	0%	0%	0%
Andradina	61%	26%	3%	3%	0%
Araçatuba	74%	10%	3%	0%	0%
Araraquara	94%	6%	0%	0%	0%
Araras	85%	10%	2%	2%	0%
Assis	98%	2%	0%	0%	0%
Avaré	83%	16%	0%	0%	2%
Barretos	53%	47%	0%	0%	0%
Bauru	50%	39%	0%	6%	0%
Bebedouro	80%	16%	0%	0%	0%
Birigui	89%	7%	0%	0%	0%
Botucatu	84%	10%	4%	0%	0%
Bragança	53%	33%	4%	0%	0%
Caieiras	75%	25%	0%	0%	0%
Campinas centro	58%	42%	0%	0%	0%
Campinas Shopping	1%	99%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	81%	8%	0%	4%	0%
Carapicuíba	28%	63%	8%	0%	0%
Catanduva	80%	13%	0%	0%	0%
Cidade ademar	15%	83%	2%	0%	0%
Cotia	96%	4%	0%	0%	0%
Diadema	34%	61%	0%	3%	0%
Dracena	79%	21%	0%	0%	0%
Fernandópolis	56%	44%	0%	0%	0%
Franca	94,9%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

Avaliação se outros serviços pudessem ser agendados por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Guaratingueta	30%	68%	0%	0%	1%
Guarujá	2%	94%	3%	2%	0%
Guarulhos	19%	78%	0%	0%	0%
Indaiatuba	42%	55%	1%	0%	0%
Itapetininga	71%	28%	0%	0%	0%
Itapeva	47%	53%	0%	0%	0%
Itaquaquecetuba	33%	54%	0%	0%	0%
Itaquera	59%	41%	0%	0%	0%
Itu	83%	12%	3%	0%	0%
Jacareí	39%	57%	4%	0%	0%
Jahu	82%	18%	0%	0%	0%
Jundiaí	68%	26%	0%	0%	0%
Lapa	47%	50%	3%	0%	0%
Limeira	42%	58%	0%	0%	0%
Lins	71%	29%	0%	0%	0%
Marília	100%	0%	0%	0%	0%
Mauá	52%	48%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	5%	90%	3%	0%	3%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%	0%	0%
Osasco	23%	73%	3%	3%	0%
Ourinhos	17%	83%	0%	0%	0%
Penapolis	87%	13%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	96%	4%	0%	0%	0%
Piracicaba	37%	62%	0%	2%	0%

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

Avaliação se outros serviços pudessem ser agendados por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Praia Grande	38%	60%	0%	0%	0%
Presidente Prudente	95%	3%	0%	0%	0%
Registro	44%	54%	0%	3%	0%
Ribeirão Preto	86%	14%	0%	0%	0%
Rio Claro	11%	64%	4%	0%	0%
Santo Amaro	38%	53%	3%	3%	0%
Santo André	69%	24%	2%	0%	0%
Santos	70%	29%	0%	0%	0%
São Bernardo do campo	87%	13%	0%	0%	0%
São Carlos	73%	23%	2%	0%	0%
São João da Boa Vista	60%	40%	0%	0%	0%
São José do Rio Preto	50%	50%	0%	0%	0%
São José dos campos	3%	87%	3%	0%	0%
Sé	22%	76%	0%	2%	0%
Sertãozinho	100%	0%	0%	0%	0%
Sorocaba	84%	9%	4%	2%	0%
Suzano	81%	19%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	55%	45%	0%	0%	0%
Tatuí	93%	7%	0%	0%	0%
Taubaté	100%	0%	0%	0%	0%
Tupã	100%	0%	0%	0%	0%
Votuporanga	66%	33%	1%	0%	0%

*para resultado foram excluídas as respostas NS / NR

Informações, prazos e erros

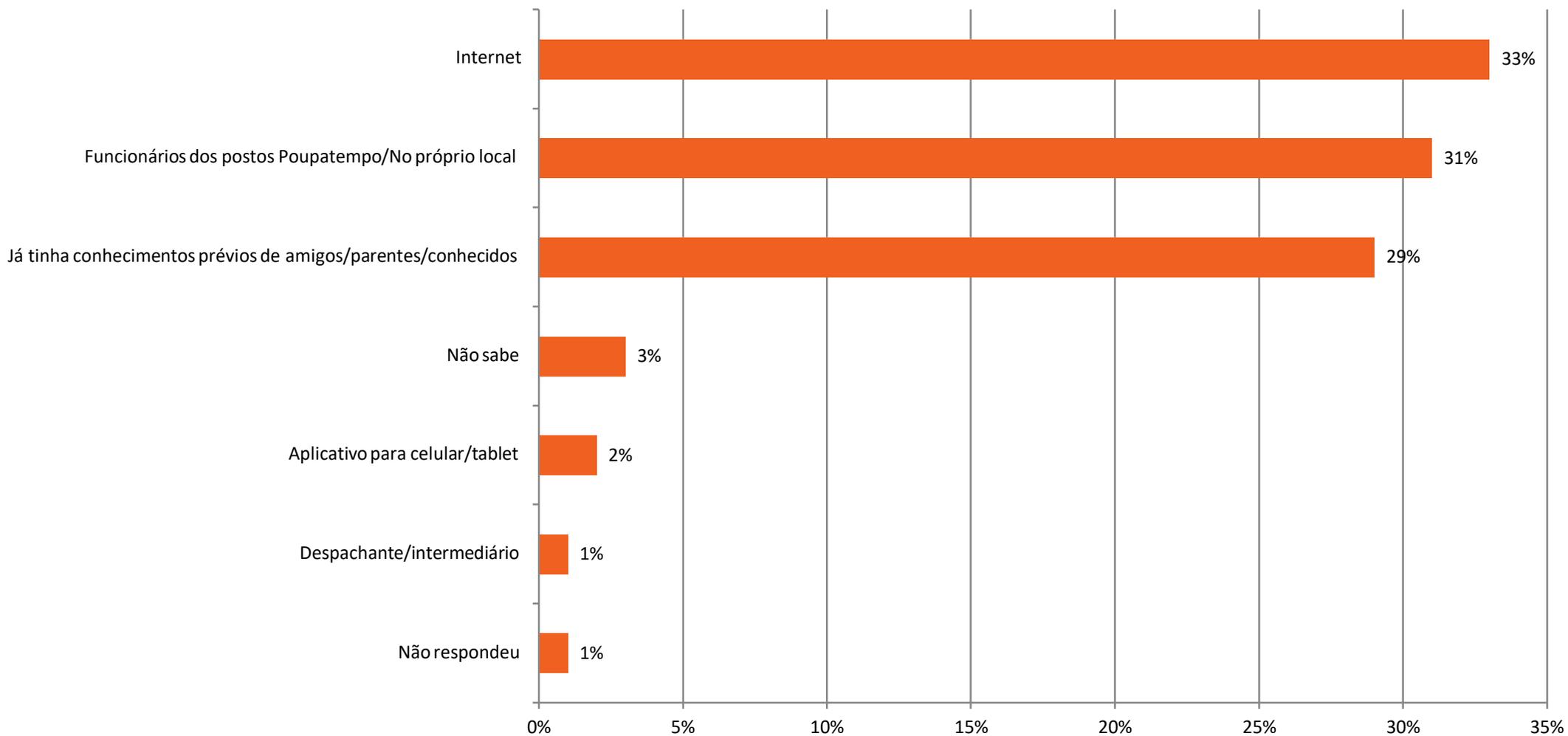
Quando questionados sobre a principal fonte de informação obtida pelo entrevistado sobre as condições necessárias para a execução dos serviços 32% informaram a internet como principal fonte de informação, seguida pelas informações no próprio posto do Poupatempo com 31% e os que já tinham conhecimento prévio sobre o procedimento obtido por parentes ou conhecidos com 28%, que em 2016 eram a maioria.

Em 98% 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 96% dos entrevistados.

Fonte de informação utilizada para realizar o serviço



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 informação utilizada para realizar o serviço por região

	Internet	Aplicativo	Funcionários dos postos ou no próprio local	Despachante / Intermediário	Já tinha conhecimento prévio / amigos / parentes / conhecidos	NS / NR
Capital	37%	3%	24%	4%	30%	2%
Grande São Paulo	53%	2%	13%	1%	21%	10%
Interior	26%	2%	36%	1%	30%	5%
Litoral	14%	2%	48%	2%	34%	0%

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 informação utilizada para realizar o serviço por posto

Postos	Aplicativo para celular/tablet	Despachante /Intermediário	Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local	Internet	Já tinha conhecimento prévio de amigos/parentes/ conhecidos	Não respondeu	Não sabe
Americana	0%	0%	47%	53%	0%	0%	0%
Andradina	2%	4%	14%	21%	57%	1%	1%
Araçatuba	0%	1%	43%	44%	11%	1%	0%
Araraquara	0%	0%	86%	11%	2%	0%	2%
Araras	0%	0%	34%	28%	35%	0%	3%
Assis	0%	0%	40%	23%	35%	1%	1%
Avaré	11%	1%	51%	36%	1%	0%	0%
Barretos	0%	1%	86%	0%	13%	0%	0%
Bauru	0%	4%	13%	9%	28%	0%	47%
Bebedouro	0%	1%	12%	42%	42%	1%	2%
Birigui	2%	1%	64%	12%	19%	0%	2%
Botucatu	1%	1%	24%	12%	61%	0%	2%
Bragança	1%	8%	18%	46%	23%	0%	4%
Caieiras	1%	0%	36%	51%	10%	0%	2%
Campinas centro	2%	0%	49%	27%	20%	0%	2%
Campinas Shopping	2%	0%	26%	63%	9%	1%	0%
Caraguatatuba	0%	2%	34%	22%	42%	0%	0%
Carapicuíba	2%	2%	29%	18%	48%	1%	0%
Catanduva	0%	0%	68%	9%	23%	0%	0%
Cidade ademar	2%	1%	31%	27%	37%	0%	3%
Cotia	7%	0%	10%	83%	1%	0%	0%
Diadema	0%	1%	25%	26%	46%	1%	1%
Dracena	1%	0%	14%	39%	42%	3%	1%
Fernandópolis	0%	3%	44%	6%	47%	0%	1%
Franca	0%	0%	31%	27%	28%	3%	12%

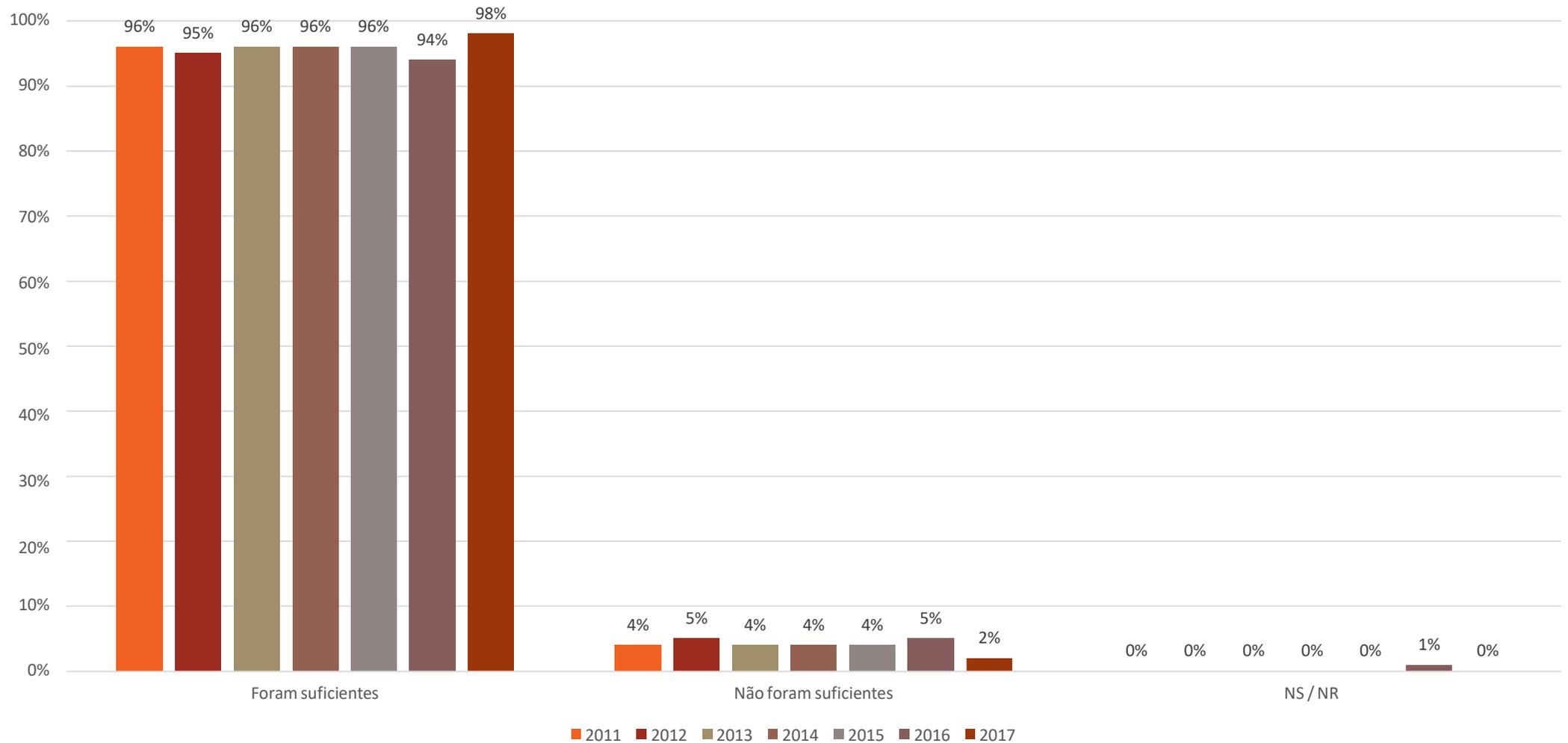
Fonte de informação utilizada para realizar o serviço por posto

Postos	Aplicativo para celular/tablet	Despachante /Intermediário	Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local	Internet	Já tinha conhecimento prévio de amigos/parentes/ conhecidos	Não respondeu	Não sabe
Guaratingueta	42%	0%	29%	26%	4%	0%	0%
Guarujá	1%	0%	97%	1%	1%	0%	0%
Guarulhos	6%	2%	11%	69%	6%	3%	2%
Indaiatuba	0%	1%	8%	12%	2%	13%	64%
Itapetininga	1%	3%	12%	82%	3%	0%	1%
Itapeva	0%	1%	41%	7%	48%	2%	1%
Itaquaquecetuba	0%	0%	3%	14%	81%	2%	0%
Itaquera	3%	2%	10%	38%	43%	2%	2%
Itu	4%	0%	26%	47%	23%	0%	0%
Jacaré	7%	2%	31%	17%	45%	0%	0%
Jahu	0%	1%	72%	13%	15%	0%	0%
Jundiaí	0%	0%	53%	12%	32%	0%	3%
Lapa	2%	8%	10%	29%	50%	0%	1%
Limeira	1%	0%	5%	32%	9%	26%	27%
Lins	1%	0%	58%	9%	33%	0%	0%
Marília	2%	0%	26%	70%	2%	0%	0%
Mauá	2%	0%	7%	84%	7%	0%	0%
Mogi das Cruzes	1%	3%	2%	67%	23%	1%	4%
Mogi Guaçu	5%	1%	6%	87%	1%	0%	0%
Osasco	2%	3%	14%	42%	39%	1%	0%
Ourinhos	0%	5%	42%	25%	28%	0%	0%
Penapolis	0%	2%	5%	7%	86%	0%	1%
Pindamonhangaba	4%	10%	17%	48%	18%	1%	1%
Piracicaba	0%	0%	4%	88%	8%	0%	0%
Posto Móvel	0%	1%	21%	32%	44%	0%	2%

Fonte de informação utilizada para realizar o serviço por posto

Postos	Aplicativo para celular/tablet	Despachante /Intermediário	Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local	Internet	Já tinha conhecimento prévio de amigos/parentes/ conhecidos	Não respondeu	Não sabe
Praia Grande	2%	1%	34%	26%	37%	0%	0%
Presidente Prudente	3%	1%	37%	19%	39%	0%	1%
Registro	15%	0%	13%	15%	57%	0%	0%
Ribeirão Preto	1%	1%	67%	30%	1%	0%	0%
Rio Claro	1%	1%	20%	13%	65%	0%	0%
Santo Amaro	5%	6%	25%	40%	19%	1%	4%
Santo André	0%	1%	38%	47%	12%	2%	0%
Santos	3%	3%	26%	8%	60%	0%	0%
São Bernardo do campo	0%	0%	2%	88%	1%	8%	1%
São Carlos	1%	7%	21%	37%	33%	1%	0%
São João da Boa Vista	0%	6%	10%	9%	75%	0%	0%
São José do Rio Preto	2%	0%	97%	0%	0%	0%	1%
São José dos campos	0%	1%	45%	14%	40%	0%	0%
Sé	2%	5%	38%	48%	7%	0%	1%
Sertãozinho	1%	1%	31%	18%	49%	0%	0%
Sorocaba	3%	0%	17%	26%	54%	0%	0%
Suzano	5%	2%	33%	23%	32%	2%	4%
Taboão da Serra	5%	0%	4%	89%	1%	0%	1%
Tatuí	4%	1%	55%	35%	6%	0%	0%
Taubaté	0%	1%	71%	20%	5%	2%	1%
Tupã	0%	0%	1%	3%	96%	0%	0%
Votuporanga	1%	1%	14%	26%	50%	0%	8%

Informações recebidas



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

Informações recebidas por região

	Foram suficientes	Não foram suficientes	NS / NR
Capital	94%	6%	0%
Grande São Paulo	96%	3%	1%
Interior	98%	2%	0%
Litoral	97%	3%	0%

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

Informações recebidas por posto

Postos	Foram suficientes	Não foram suficientes	NS / NR
Americana	99%	2%	0%
Andradina	100%	0%	0%
Araçatuba	98%	2%	0%
Araraquara	100%	0%	0%
Araras	94%	7%	0%
Assis	100%	0%	0%
Avaré	99%	1%	0%
Barretos	100%	0%	0%
Bauru	96%	4%	0%
Bebedouro	100%	0%	0%
Birigui	99%	1%	0%
Botucatu	96%	4%	0%
Bragança	96%	4%	0%
Caieiras	97%	3%	0%
Campinas centro	96%	4%	0%
Campinas Shopping	100%	0%	0%
Caraguatatuba	98%	2%	0%
Carapicuíba	88%	8%	4%
Catanduva	100%	0%	0%
Cidade ademar	92%	8%	0%
Cotia	98%	1%	1%
Diadema	94%	6%	0%
Dracena	100%	0%	0%
Fernandópolis	100%	0%	0%
Franca	98%	2%	0%

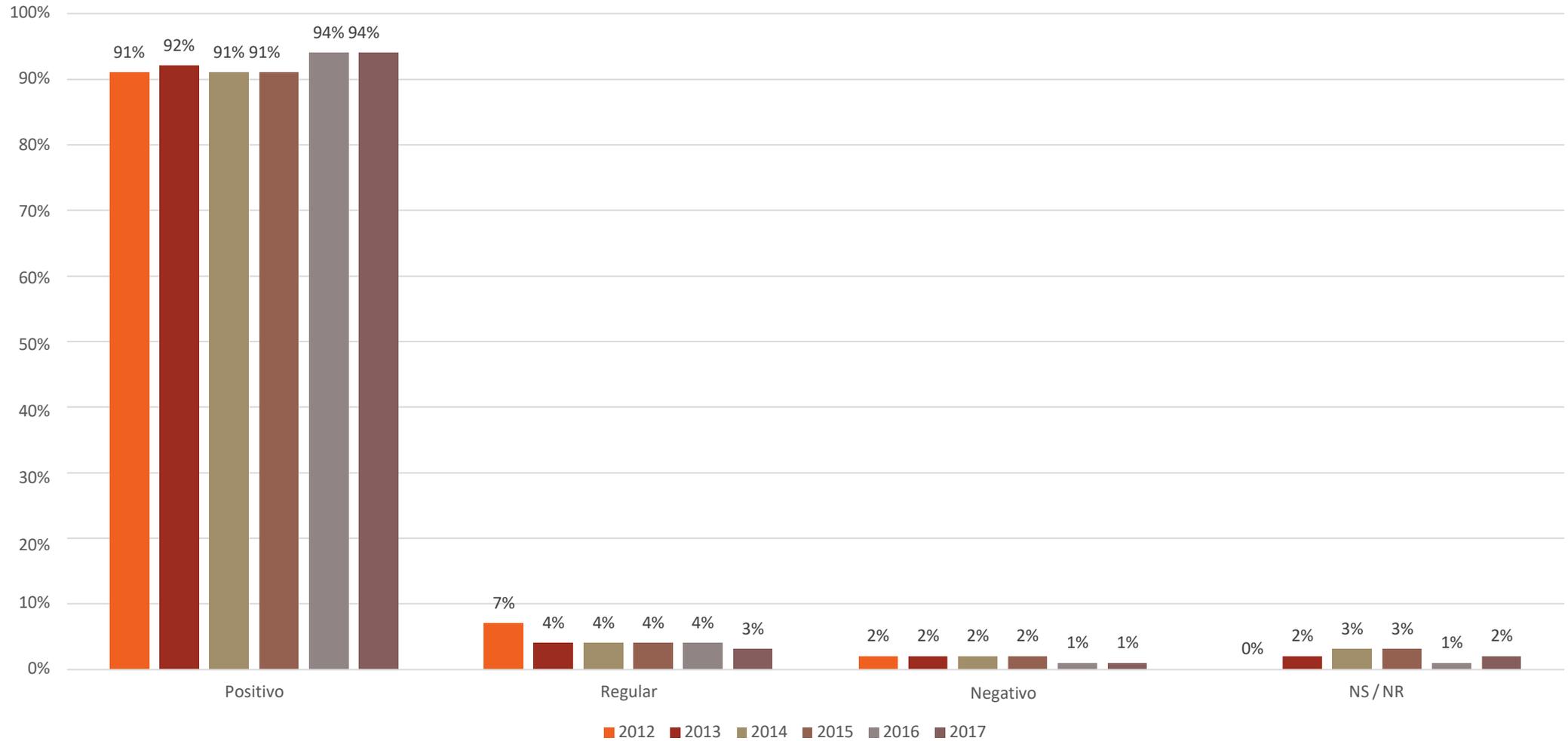
Informações recebidas por posto

Postos	Foram suficientes	Não foram suficientes	NS / NR
Guaratingueta	92%	8%	0%
Guarujá	98%	2%	0%
Guarulhos	97%	3%	0%
Indaiatuba	100%	0%	0%
Itapetininga	99%	1%	0%
Itapeva	98%	2%	0%
Itaquaquecetuba	90%	11%	0%
Itaquera	100%	0%	0%
Itu	100%	0%	0%
Jacareí	88%	12%	0%
Jahu	100%	0%	0%
Jundiaí	100%	0%	0%
Lapa	96%	4%	0%
Limeira	95%	2%	2%
Lins	100%	0%	0%
Marília	99%	1%	0%
Mauá	98%	2%	0%
Mogi das Cruzes	95%	5%	0%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%
Osasco	93%	8%	0%
Ourinhos	100%	0%	0%
Penapolis	100%	0%	0%
Pindamonhangaba	99%	1%	0%
Piracicaba	100%	0%	0%
Posto Móvel	100%	0%	0%

Informações recebidas por posto

Postos	Foram suficientes	Não foram suficientes	NS / NR
Praia Grande	95%	5%	0%
Presidente Prudente	100%	0%	0%
Registro	98%	2%	0%
Ribeirão Preto	100%	0%	0%
Rio Claro	95%	5%	0%
Santo Amaro	97%	3%	0%
Santo André	93%	6%	1%
Santos	98%	3%	0%
São Bernardo do campo	99%	1%	0%
São Carlos	97%	3%	0%
São João da Boa Vista	93%	7%	0%
São José do Rio Preto	100%	0%	0%
São José dos campos	97%	3%	0%
Sé	91%	9%	0%
Sertãozinho	100%	0%	0%
Sorocaba	98%	2%	0%
Suzano	96%	3%	2%
Taboão da Serra	96%	4%	0%
Tatuí	100%	0%	0%
Taubaté	100%	0%	0%
Tupã	100%	0%	0%
Votuporanga	100%	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 por região

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS / NR
Capital	32%	58%	6%	2%	0%	2%
Grande São Paulo	53%	41%	5%	1%	0%	0%
Interior	69%	28%	2%	1%	0%	0%
Litoral	33%	60%	6%	1%	0%	0%

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 por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS / NR
Americana	99%	1%	0%	0%	0%	0%
Andradina	70%	28%	2%	0%	0%	0%
Araçatuba	81%	13%	3%	3%	0%	0%
Araraquara	93%	6%	1%	0%	0%	0%
Araras	84%	10%	3%	2%	0%	1%
Assis	85%	13%	2%	0%	0%	0%
Avaré	92%	7%	0%	1%	0%	0%
Barretos	66%	32%	1%	0%	0%	1%
Bauru	60%	28%	3%	3%	2%	4%
Bebedouro	64%	33%	3%	0%	0%	0%
Birigui	89%	11%	0%	0%	0%	0%
Botucatu	85%	12%	3%	0%	0%	0%
Bragança	52%	43%	3%	0%	2%	0%
Caieiras	72%	26%	1%	1%	0%	0%
Campinas centro	27%	63%	6%	0%	1%	3%
Campinas Shopping	6%	94%	0%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	56%	33%	6%	4%	0%	1%
Carapicuíba	33%	47%	18%	2%	0%	0%
Catanduva	66%	30%	2%	1%	1%	0%
Cidade ademar	19%	73%	5%	2%	1%	1%
Cotia	95%	4%	1%	0%	0%	0%
Diadema	21%	56%	15%	3%	1%	4%
Dracena	69%	30%	1%	0%	0%	0%
Fernandópolis	56%	33%	7%	1%	1%	2%
Franca	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

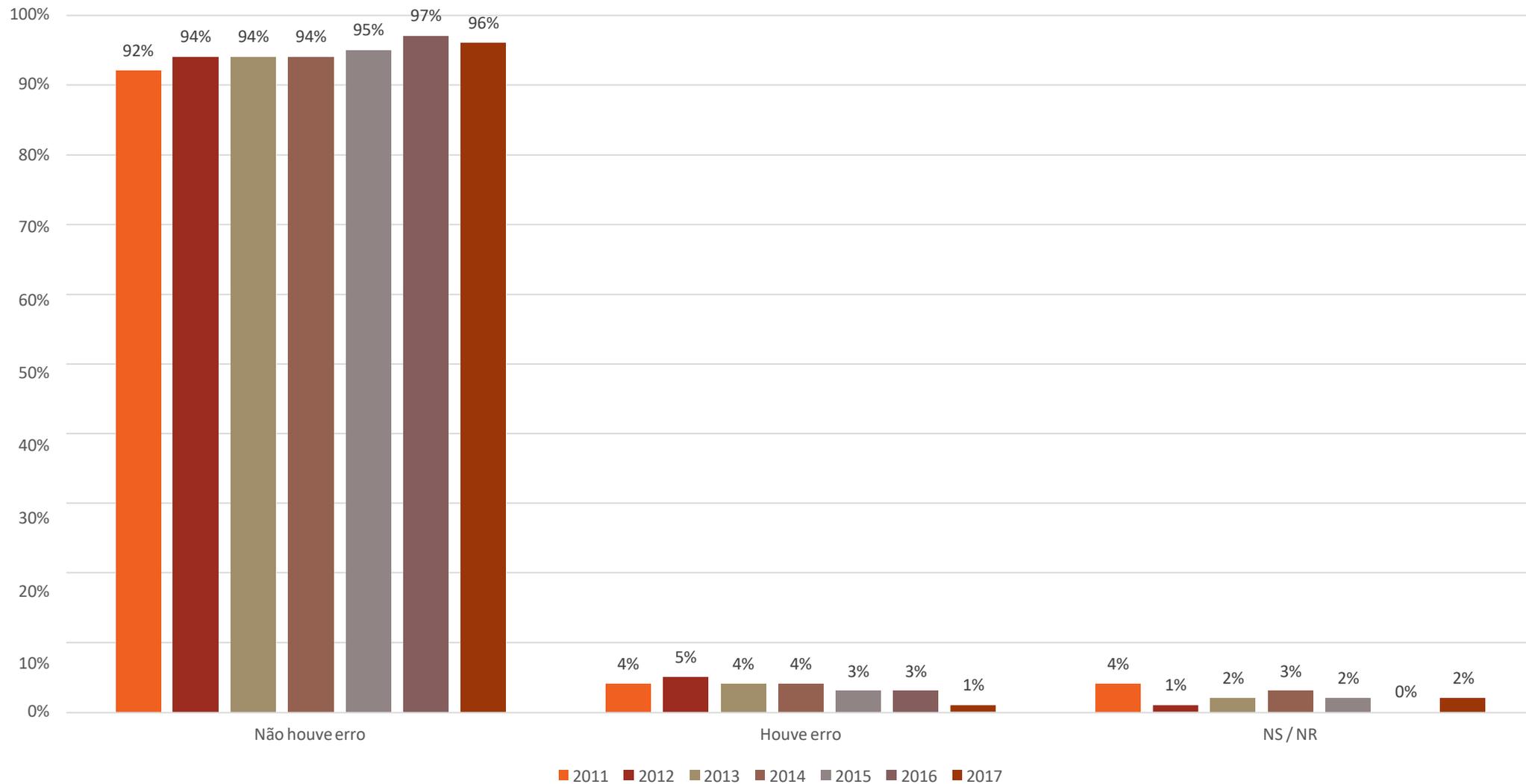
Avaliação do prazo de entrega por posto

Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS / NR
Guaratingueta	40%	53%	7%	0%	0%	0%
Guarujá	1%	94%	4%	1%	0%	0%
Guarulhos	14%	77%	5%	2%	0%	2%
Indaiatuba	39%	53%	4%	2%	0%	2%
Itapetininga	82%	19%	0%	0%	0%	0%
Itapeva	50%	44%	4%	0%	0%	2%
Itaquaquecetuba	35%	56%	8%	0%	0%	1%
Itaquera	62%	38%	0%	0%	0%	0%
Itu	84%	14%	2%	0%	0%	0%
Jacareí	51%	39%	7%	2%	0%	1%
Jahu	69%	30%	1%	0%	0%	0%
Jundiaí	80%	17%	3%	0%	0%	0%
Lapa	40%	36%	14%	3%	1%	6%
Limeira	30%	69%	1%	0%	0%	0%
Lins	79%	20%	0%	1%	0%	0%
Marília	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Mauá	47%	53%	0%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	11%	87%	2%	0%	0%	0%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Osasco	30%	55%	9%	4%	1%	2%
Ourinhos	44%	53%	2%	1%	0%	0%
Penapolis	82%	17%	1%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	91%	9%	0%	0%	0%	0%
Piracicaba	46%	54%	0%	0%	0%	0%
Posto Móvel	61%	31%	7%	1%	0%	0%

Avaliação do prazo de entrega por posto

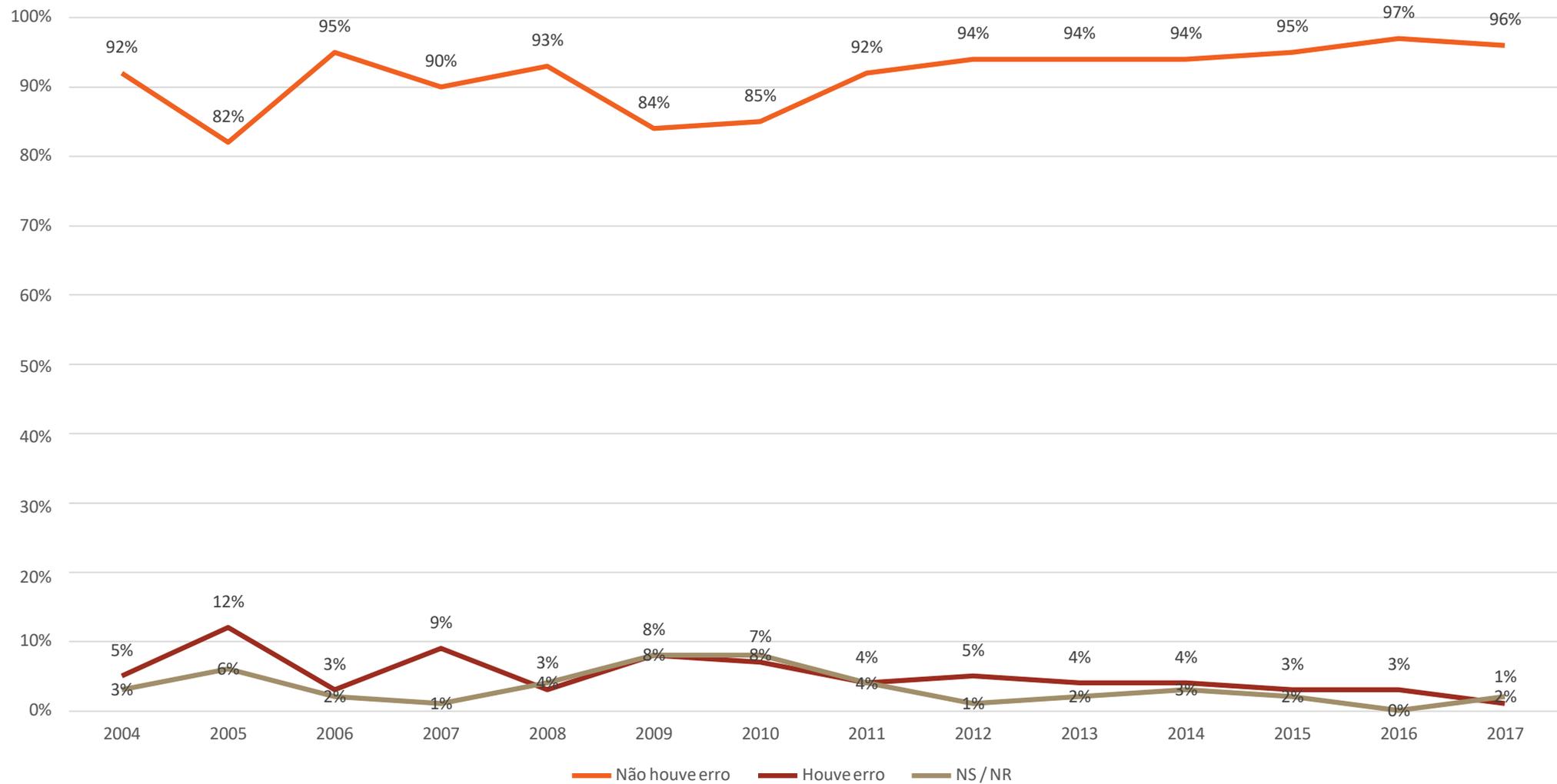
Postos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS / NR
Praia Grande	38%	56%	5%	0%	1%	0%
Presidente Prudente	94%	5%	0%	0%	0%	1%
Registro	50%	50%	0%	0%	0%	0%
Ribeirão Preto	92%	8%	0%	0%	0%	0%
Rio Claro	57%	42%	0%	0%	0%	1%
Santo Amaro	27%	67%	4%	0%	0%	3%
Santo André	70%	25%	2%	0%	0%	3%
Santos	37%	56%	7%	0%	0%	0%
São Bernardo do campo	94%	6%	0%	0%	0%	0%
São Carlos	70%	28%	1%	1%	0%	0%
São João da Boa Vista	59%	33%	7%	0%	0%	0%
São José do Rio Preto	49%	51%	0%	0%	0%	0%
São José dos campos	57%	33%	9%	0%	0%	1%
Sé	20%	69%	6%	5%	0%	1%
Sertãozinho	99%	1%	0%	0%	0%	0%
Sorocaba	36%	62%	1%	1%	0%	0%
Suzano	71%	27%	2%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	62%	36%	2%	0%	0%	0%
Tatuí	94%	6%	0%	0%	0%	1%
Taubaté	87%	9%	1%	2%	1%	0%
Tupã	96%	4%	0%	0%	0%	0%
Votuporanga	68%	32%	0%	0%	0%	0%
Franca	99%	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 por região

	Não houve erro	Houve erro	NS / NR
Capital	95%	2%	3%
Grande São Paulo	98%	1%	1%
Interior	98%	1%	1%
Litoral	97%	2%	1%

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 por posto

Postos	Não teve	Teve erro	NS / NR
Americana	100%	0%	0%
Andradina	95%	3%	2%
Araçatuba	96%	4%	0%
Araraquara	98%	2%	0%
Araras	93%	7%	0%
Assis	99%	1%	0%
Avaré	100%	0%	0%
Barretos	100%	0%	0%
Bauru	96%	1%	3%
Bebedouro	100%	0%	0%
Birigui	100%	0%	0%
Botucatu	100%	0%	0%
Bragança	97%	3%	0%
Caieiras	99%	0%	1%
Campinas centro	100%	0%	0%
Campinas Shopping	100%	0%	0%
Caraguatatuba	96%	0%	4%
Carapicuíba	94%	5%	1%
Catanduva	100%	0%	0%
Cidade ademar	98%	0%	2%
Cotia	99%	1%	0%
Diadema	96%	1%	3%
Dracena	100%	0%	0%
Fernandópolis	96%	4%	0%
Franca	100%	0%	0%

PERCEPÇÃO DE ERRO NO SERVIÇO



Percepção de erro no serviço por posto

Postos	Não teve	Teve erro	NS / NR
Guaratingueta	100%	0%	0%
Guarujá	99%	0%	1%
Guarulhos	100%	0%	0%
Indaiatuba	94%	0%	6%
Itapetininga	100%	0%	0%
Itapeva	96%	1%	3%
Itaquaquecetuba	100%	0%	0%
Itaquera	100%	0%	0%
Itu	100%	0%	0%
Jacareí	96%	3%	2%
Jahu	95%	5%	0%
Jundiaí	99%	1%	0%
Lapa	98%	2%	0%
Limeira	98%	1%	1%
Lins	96%	3%	1%
Marília	98%	2%	0%
Mauá	100%	0%	0%
Mogi das Cruzes	96%	4%	0%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%
Osasco	93%	7%	0%
Ourinhos	94%	6%	0%
Penapolis	70%	0%	31%
Pindamonhangaba	99%	1%	0%
Piracicaba	99%	0%	1%
Posto Móvel	99%	1%	0%

PERCEPÇÃO DE ERRO NO SERVIÇO



Percepção de erro no serviço por posto

Postos	Não teve	Teve erro	NS / NR
Praia Grande	95%	5%	0%
Presidente Prudente	99%	1%	0%
Registro	95%	2%	3%
Ribeirão Preto	100%	0%	0%
Rio Claro	99%	0%	1%
Santo Amaro	97%	2%	2%
Santo André	92%	0%	8%
Santos	98%	2%	0%
São Bernardo do campo	98%	2%	0%
São Carlos	98%	2%	0%
São João da Boa Vista	99%	1%	0%
São José do Rio Preto	100%	0%	0%
São José dos campos	97%	0%	3%
Sé	85%	5%	10%
Sertãozinho	100%	0%	0%
Sorocaba	98%	0%	2%
Suzano	96%	4%	0%
Taboão da Serra	100%	0%	0%
Tatuí	100%	0%	0%
Taubaté	100%	0%	0%
Tupã	100%	0%	0%
Votuporanga	99%	1%	0%
Franca	100%	0%	0%

Serviços específicos

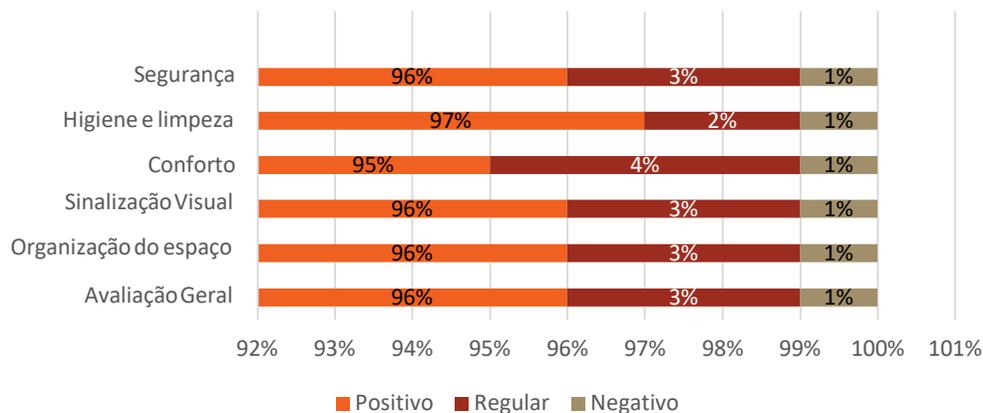


SERVIÇOS ESPECÍFICOS

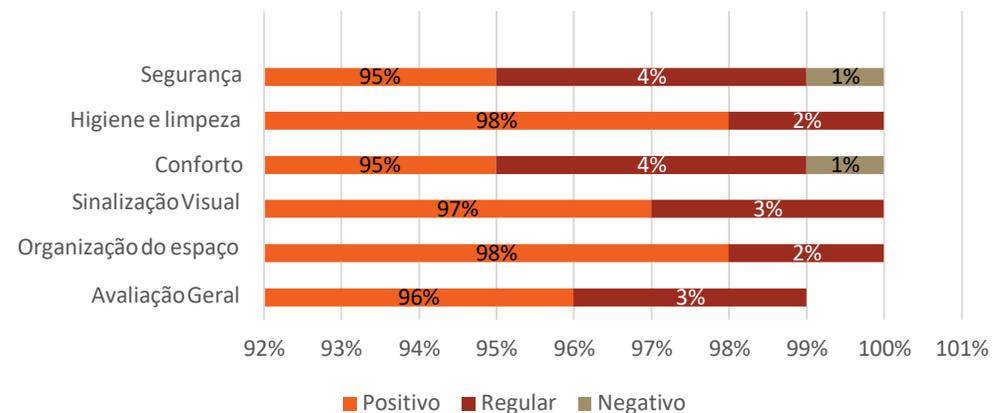


Recinto

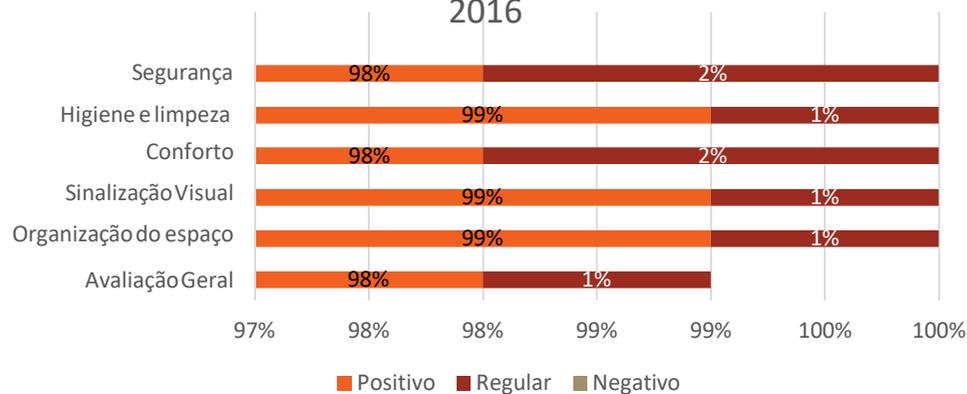
2014



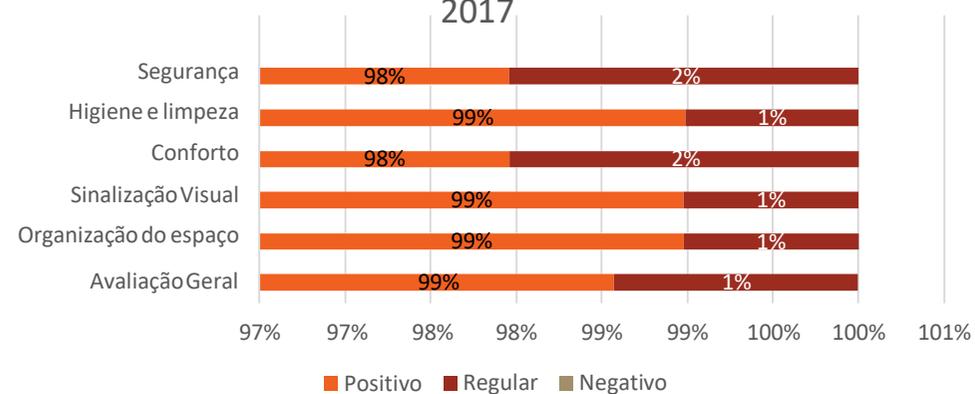
2015



2016



2017



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 positiva do Recinto por região

	Organização do espaço	Sinalização Visual	Conforto	Higiene e limpeza	Segurança
Capital	96%	97%	89%	94%	92%
Grande São Paulo	92%	90%	91%	92%	91%
Interior	98%	98%	98%	99%	98%
Litoral	98%	99%	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.

Avaliação positiva do Recinto por posto

Postos	Organização do espaço físico	Sinalização visual (placas e sinais indicativos)	Conforto	Higiene e limpeza	Segurança (o ambiente/recinto seguro)
Americana	100%	100%	100%	100%	100%
Andradina	96%	94%	94%	98%	86%
Araçatuba	100%	100%	99%	100%	100%
Araraquara	100%	100%	100%	100%	100%
Araras	96%	99%	98%	99%	99%
Assis	99%	97%	99%	100%	99%
Avaré	100%	100%	100%	100%	100%
Barretos	99%	100%	98%	100%	96%
Bauru	100%	99%	99%	100%	99%
Bebedouro	100%	100%	100%	100%	100%
Birigui	100%	99%	100%	100%	98%
Botucatu	100%	100%	100%	100%	100%
Bragança	98%	96%	98%	99%	91%
Caieiras	98%	97%	100%	98%	92%
Campinas centro	80%	97%	85%	96%	93%
Campinas Shopping	100%	94%	99%	100%	100%
Caraguatatuba	100%	99%	96%	100%	98%
Carapicuíba	100%	82%	99%	100%	96%
Catanduva	100%	99%	99%	100%	99%
Cidade ademar	99%	99%	91%	98%	99%
Cotia	100%	100%	100%	100%	100%
Diadema	98%	99%	97%	100%	98%
Dracena	100%	94%	98%	99%	99%
Fernandópolis	100%	100%	99%	100%	100%
Franca	100%	100%	100%	100%	100%

Avaliação positiva do Recinto por posto

Postos	Organização do espaço físico	Sinalização visual (placas e sinais indicativos)	Conforto	Higiene e limpeza	Segurança (o ambiente/recinto seguro)
Guaratingueta	99%	98%	100%	100%	99%
Guarujá	96%	99%	85%	98%	96%
Guarulhos	98%	98%	97%	100%	99%
Indaiatuba	98%	99%	94%	100%	98%
Itapetininga	100%	100%	100%	100%	100%
Itapeva	99%	98%	97%	96%	98%
Itaquaquecetuba	100%	100%	98%	100%	100%
Itaquera	100%	100%	97%	99%	99%
Itu	99%	100%	99%	99%	97%
Jacaré	100%	100%	100%	100%	99%
Jahu	100%	99%	100%	100%	100%
Jundiaí	100%	100%	100%	100%	100%
Lapa	99%	99%	97%	100%	95%
Limeira	100%	100%	100%	100%	100%
Lins	98%	98%	99%	99%	100%
Marília	100%	100%	100%	100%	100%
Mauá	100%	100%	98%	94%	93%
Mogi das Cruzes	96%	97%	98%	99%	97%
Mogi Guaçu	100%	100%	100%	100%	100%
Osasco	100%	96%	90%	98%	90%
Ourinhos	93%	93%	97%	97%	90%
Penapolis	100%	100%	100%	100%	100%
Pindamonhangaba	99%	100%	99%	100%	100%
Piracicaba	99%	99%	100%	100%	99%
Posto Móvel	96%	100%	97%	100%	97%

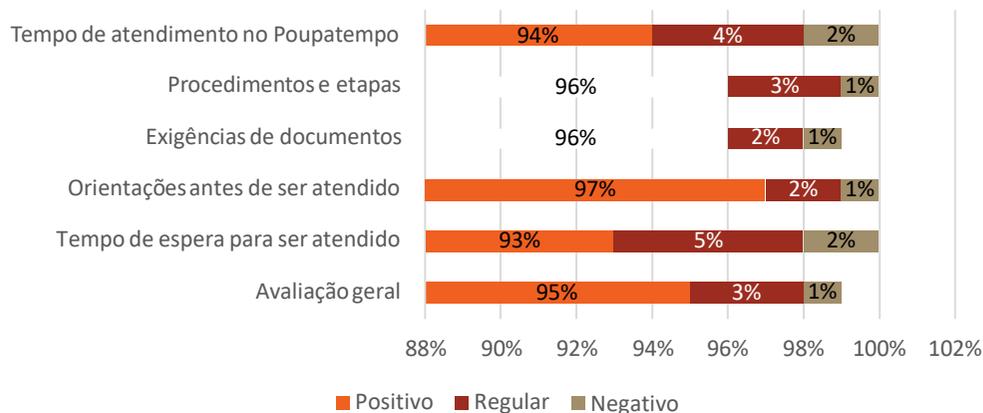
Avaliação positiva do Recinto por posto

Postos	Organização do espaço físico	Sinalização visual (placas e sinais indicativos)	Conforto	Higiene e limpeza	Segurança (o ambiente/recinto seguro)
Praia Grande	96%	98%	95%	100%	98%
Presidente Prudente	100%	100%	99%	100%	99%
Registro	99%	99%	98%	100%	100%
Ribeirão Preto	100%	100%	100%	100%	100%
Rio Claro	100%	100%	100%	100%	100%
Santo Amaro	91%	95%	72%	92%	84%
Santo André	95%	89%	91%	93%	93%
Santos	100%	100%	100%	100%	99%
São Bernardo do campo	100%	100%	100%	100%	100%
São Carlos	97%	98%	93%	99%	95%
São João da Boa Vista	93%	98%	90%	100%	98%
São José do Rio Preto	100%	100%	100%	100%	100%
São José dos campos	98%	100%	99%	100%	97%
Sé	93%	93%	92%	84%	87%
Sertãozinho	100%	100%	100%	100%	99%
Sorocaba	97%	87%	92%	99%	94%
Suzano	99%	96%	94%	99%	99%
Taboão da Serra	100%	100%	100%	100%	100%
Tatuí	100%	99%	100%	100%	100%
Taubaté	100%	100%	100%	100%	100%
Tupã	100%	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	99%	100%	98%	99%	99%

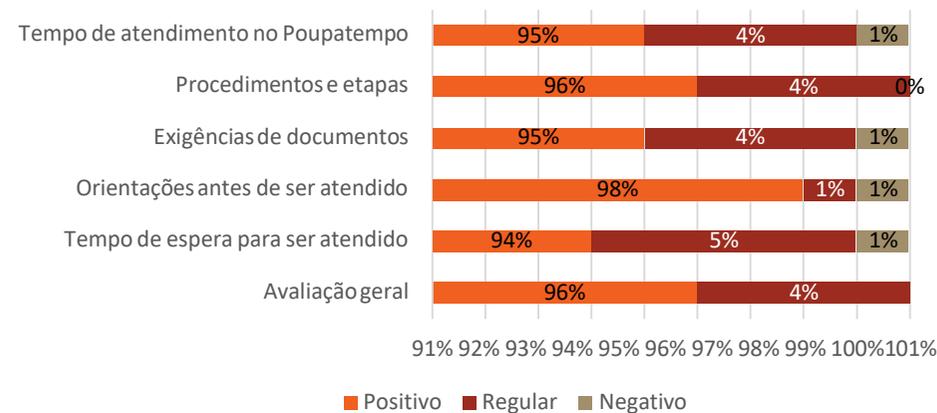


Serviço de atendimento

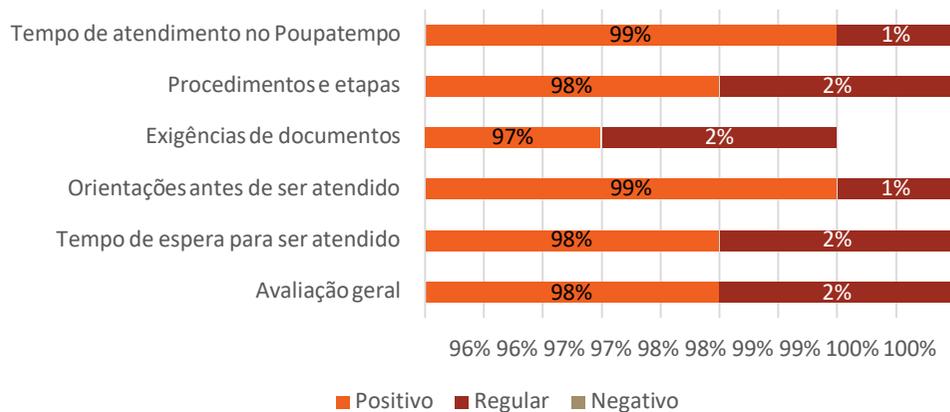
2014



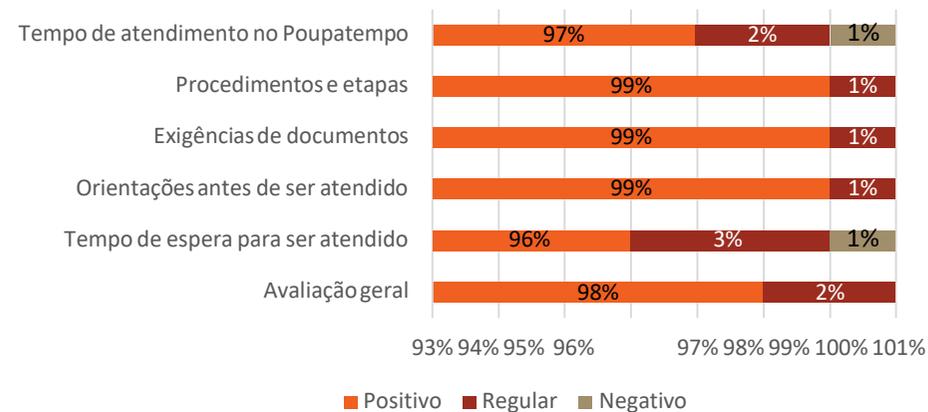
2015



2016



2017



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 Pêssimo.

Atendimento: avaliação positiva por região

	Tempo de espera para ser atendido	Orientações antes de ser atendido	Exigências de documentos	Procedimentos e etapas	Tempo de atendimento no Poupatempo
Capital	91%	96%	97%	96%	94%
Grande São Paulo	88%	92%	91%	91%	89%
Interior	98%	98%	98%	99%	98%
Litoral	95%	96%	97%	98%	95%

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.

Atendimento: avaliação positiva por posto

Postos	Tempo de espera para ser atendido	Orientações antes de ser atendido	Exigências de documentos para realizar o serviço	Procedimentos e etapas para realizar o serviço	Tempo de atendimento no Poupatempo
Americana	99%	100%	100%	100%	100%
Andradina	92%	92%	92%	94%	94%
Araçatuba	98%	98%	100%	99%	98%
Araraquara	99%	98%	100%	100%	99%
Araras	96%	96%	97%	99%	96%
Assis	100%	100%	97%	100%	100%
Avaré	100%	100%	100%	100%	100%
Barretos	99%	100%	100%	100%	100%
Bauru	100%	100%	99%	98%	100%
Bebedouro	95%	99%	100%	100%	98%
Birigui	99%	100%	99%	100%	100%
Botucatu	99%	98%	98%	98%	98%
Bragança	94%	94%	96%	95%	96%
Caieiras	99%	100%	100%	98%	98%
Campinas centro	85%	99%	96%	96%	89%
Campinas Shopping	100%	100%	100%	100%	100%
Caraguatatuba	97%	97%	99%	100%	100%
Carapicuíba	87%	95%	96%	91%	84%
Catanduva	95%	99%	98%	98%	98%
Cidade ademar	97%	99%	98%	98%	97%
Cotia	100%	100%	99%	100%	100%
Diadema	88%	94%	94%	98%	88%
Dracena	100%	100%	100%	100%	100%
Fernandópolis	100%	100%	100%	100%	100%
Franca	100%	100%	100%	100%	100%

Atendimento: avaliação positiva por posto

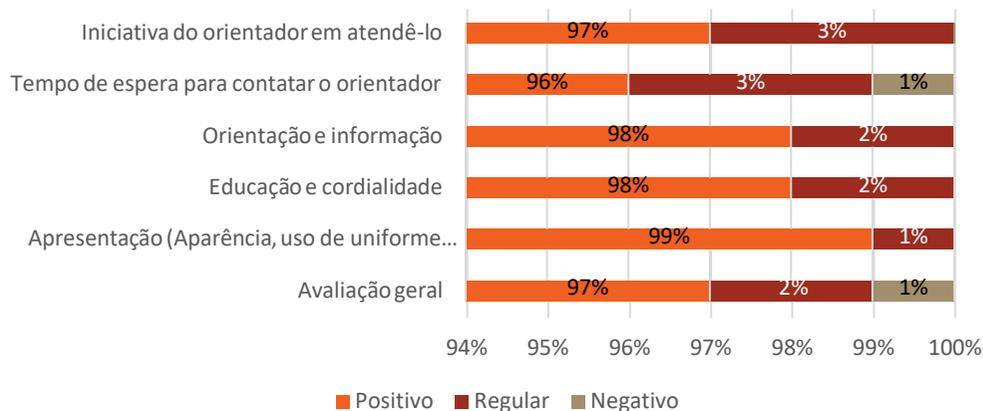
Postos	Tempo de espera para ser atendido	Orientações antes de ser atendido	Exigências de documentos para realizar o serviço	Procedimentos e etapas para realizar o serviço	Tempo de atendimento no Poupatempo
Guaratingueta	100%	97%	98%	100%	100%
Guarujá	95%	94%	95%	97%	97%
Guarulhos	88%	99%	99%	96%	94%
Indaiatuba	86%	99%	96%	96%	93%
Itapetininga	99%	99%	100%	100%	100%
Itapeva	98%	100%	99%	100%	99%
Itaquaquecetuba	99%	100%	100%	100%	98%
Itaquera	100%	99%	100%	100%	100%
Itu	100%	100%	100%	100%	98%
Jacareí	99%	98%	98%	98%	100%
Jahu	100%	100%	98%	100%	100%
Jundiaí	98%	99%	96%	97%	100%
Lapa	88%	96%	100%	100%	98%
Limeira	100%	100%	100%	100%	99%
Lins	99%	99%	99%	98%	99%
Marília	100%	100%	100%	100%	100%
Mauá	97%	99%	98%	99%	100%
Mogi das Cruzes	96%	97%	97%	97%	97%
Mogi Guaçu	100%	100%	100%	100%	100%
Osasco	79%	98%	96%	88%	87%
Ourinhos	97%	96%	100%	97%	98%
Penapolis	98%	100%	100%	98%	98%
Pindamonhangaba	100%	100%	100%	100%	100%
Piracicaba	99%	99%	99%	99%	99%
Posto Móvel	99%	100%	100%	100%	100%

Atendimento: avaliação positiva por posto

Postos	Tempo de espera para ser atendido	Orientações antes de ser atendido	Exigências de documentos para realizar o serviço	Procedimentos e etapas para realizar o serviço	Tempo de atendimento no Poupatempo
Praia Grande	96%	92%	97%	98%	96%
Presidente Prudente	99%	100%	100%	99%	100%
Registro	96%	98%	100%	100%	100%
Ribeirão Preto	100%	100%	100%	100%	100%
Rio Claro	100%	100%	100%	100%	100%
Santo Amaro	80%	96%	96%	89%	86%
Santo André	88%	93%	91%	91%	91%
Santos	92%	100%	98%	97%	89%
São Bernardo do campo	100%	100%	100%	100%	100%
São Carlos	91%	97%	97%	97%	95%
São João da Boa Vista	95%	98%	100%	99%	99%
São José do Rio Preto	100%	100%	99%	100%	100%
São José dos campos	99%	99%	92%	99%	98%
Sé	91%	90%	95%	93%	88%
Sertãozinho	100%	100%	100%	100%	99%
Sorocaba	95%	95%	99%	98%	98%
Suzano	99%	99%	97%	99%	98%
Taboão da Serra	98%	98%	99%	99%	99%
Tatuí	100%	100%	100%	100%	100%
Taubaté	100%	100%	100%	100%	100%
Tupã	100%	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	97%	98%	100%	100%	98%

Orientadores

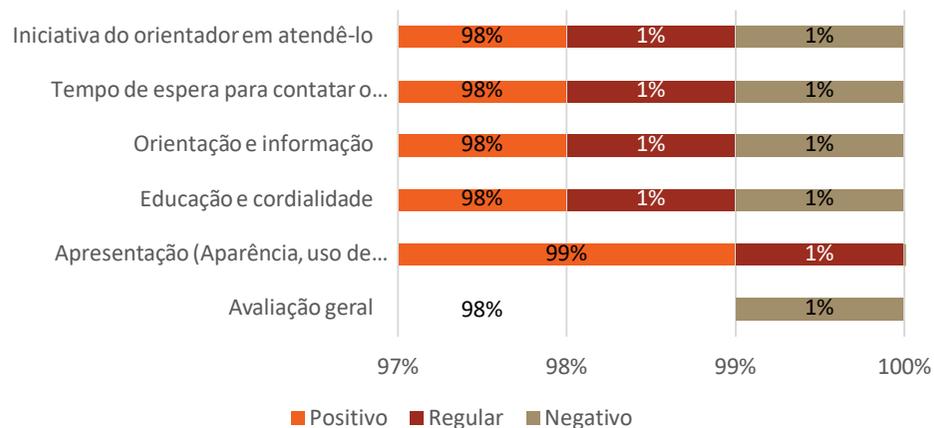
2014



2015



2016



2017



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.

Orientadores: avaliação positiva por região

	Apresentação (Aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)	Educação e cordialidade	Orientação e informação	Tempo de espera para contatar o orientador	Iniciativa do orientador em atendê- lo
Capital	98%	95%	95%	94%	95%
Grande São Paulo	93%	92%	92%	91%	91%
Interior	99%	99%	99%	98%	98%
Litoral	99%	98%	98%	97%	96%

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.

Orientadores: avaliação positiva por posto

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	100%	100%	100%	100%	100%
Andradina	89%	91%	92%	98%	99%
Araçatuba	98%	99%	97%	100%	100%
Araraquara	99%	100%	99%	100%	100%
Araras	98%	93%	96%	99%	100%
Assis	100%	100%	100%	100%	100%
Avaré	100%	100%	100%	100%	100%
Barretos	100%	100%	100%	100%	100%
Bauru	100%	100%	100%	99%	100%
Bebedouro	100%	100%	100%	100%	100%
Birigui	100%	100%	100%	100%	100%
Botucatu	99%	99%	98%	99%	100%
Bragança	95%	94%	95%	95%	95%
Caieiras	99%	98%	100%	100%	100%
Campinas centro	96%	96%	98%	100%	99%
Campinas Shopping	100%	100%	99%	94%	100%
Caraguatatuba	96%	99%	99%	100%	100%
Carapicuíba	96%	93%	96%	96%	100%
Catanduva	99%	98%	99%	100%	100%
Cidade ademar	97%	98%	98%	98%	100%
Cotia	100%	100%	100%	100%	100%
Diadema	99%	97%	97%	99%	100%
Dracena	99%	100%	100%	100%	100%
Fernandópolis	100%	100%	100%	100%	100%
Franca	100%	100%	100%	100%	100%

Orientadores: avaliação positiva por posto

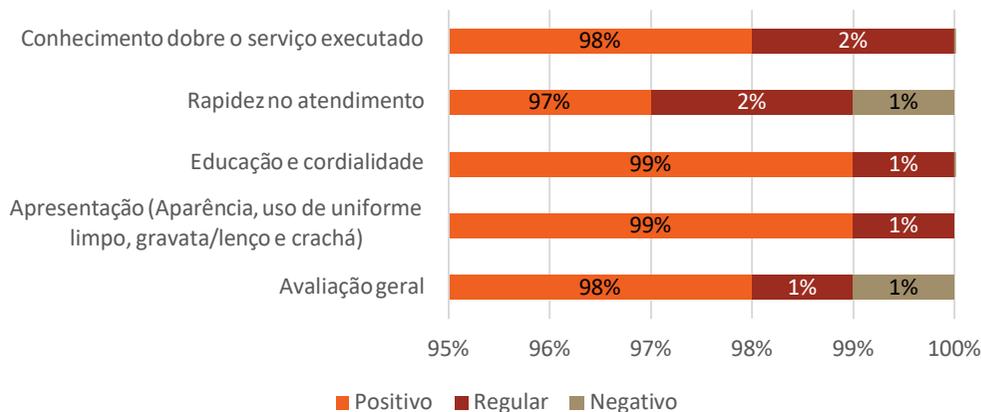
Postos	Iniciativa do orientador em atendê-lo	Tempo de espera para contatar o orientador	Orientação e informação	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Guaratingueta	99%	99%	98%	98%	100%
Guarujá	97%	97%	96%	97%	98%
Guarulhos	96%	98%	100%	99%	100%
Indaiatuba	98%	94%	99%	100%	100%
Itapetininga	100%	100%	100%	100%	100%
Itapeva	100%	100%	100%	100%	100%
Itaquaquecetuba	99%	100%	99%	100%	100%
Itaquera	100%	100%	100%	100%	100%
Itu	98%	97%	98%	98%	98%
Jacareí	98%	99%	98%	97%	100%
Jahu	100%	100%	100%	100%	100%
Jundiá	100%	100%	99%	100%	100%
Lapa	99%	93%	99%	98%	100%
Limeira	99%	98%	100%	99%	100%
Lins	99%	99%	98%	100%	100%
Marília	100%	100%	100%	100%	100%
Mauá	98%	97%	98%	98%	99%
Mogi das Cruzes	98%	97%	98%	98%	99%
Mogi Guaçu	100%	100%	100%	100%	100%
Osasco	94%	92%	99%	96%	99%
Ourinhos	92%	90%	98%	97%	100%
Penapolis	99%	99%	100%	100%	100%
Pindamonhangaba	100%	100%	100%	100%	100%
Piracicaba	100%	100%	100%	100%	100%
Posto Móvel	95%	95%	94%	95%	95%

Orientadores: avaliação positiva por posto

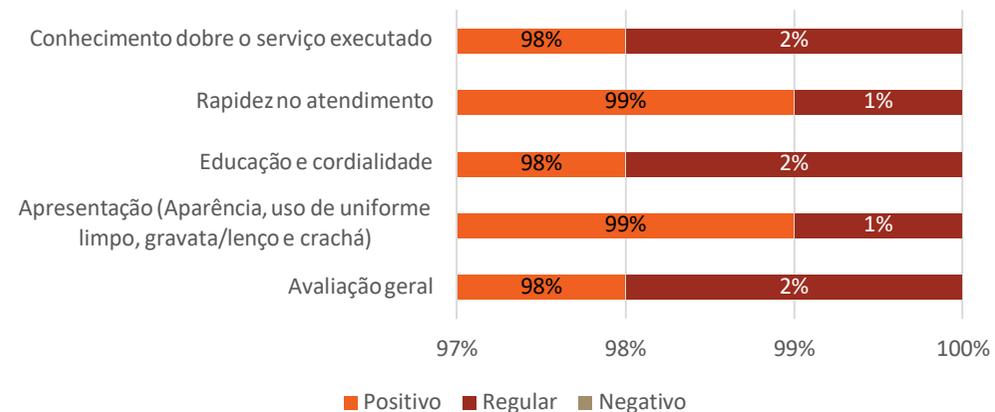
Postos	Iniciativa do orientador em atendê-lo	Tempo de espera para contatar o orientador	Orientação e informação	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Praia Grande	94%	95%	97%	96%	98%
Presidente Prudente	100%	100%	100%	99%	100%
Registro	98%	99%	99%	99%	100%
Ribeirão Preto	100%	100%	100%	100%	100%
Rio Claro	100%	100%	100%	100%	100%
Santo Amaro	95%	93%	97%	98%	100%
Santo André	98%	94%	97%	96%	96%
Santos	98%	98%	98%	97%	100%
São Bernardo do campo	100%	100%	100%	100%	100%
São Carlos	99%	93%	100%	99%	100%
São João da Boa Vista	98%	98%	98%	100%	100%
São José do Rio Preto	100%	100%	100%	100%	100%
São José dos campos	98%	98%	98%	98%	97%
Sé	87%	89%	84%	87%	89%
Sertãozinho	100%	100%	100%	100%	100%
Sorocaba	98%	96%	98%	98%	98%
Suzano	99%	99%	99%	97%	100%
Taboão da Serra	99%	99%	99%	99%	100%
Tatuí	100%	100%	100%	100%	100%
Taubaté	100%	100%	100%	100%	100%
Tupã	100%	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	98%	98%	98%	97%	99%

Atendentes

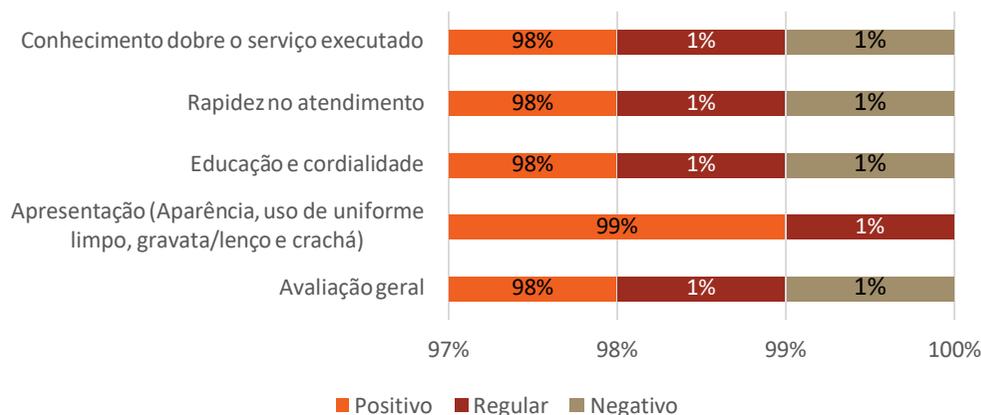
2014



2015



2016



2017



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 Pêssimo.

Avaliação positiva dos atendentes por região

	Apresentação (Aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)	Educação e cordialidade	Rapidez no atendimento	Conhecimento sobre o serviço executado
Capital	97%	97%	95%	96%
Grande São Paulo	92%	91%	90%	91%
Interior	99%	99%	99%	98%
Litoral	100%	98%	98%	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.

Avaliação positiva dos atendentes por posto

Postos	Conhecimento do atendente sobre o serviço executado	Rapidez no atendimento	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Americana	99%	100%	100%	100%
Andradina	93%	93%	96%	96%
Araçatuba	99%	98%	100%	100%
Araraquara	100%	100%	99%	100%
Araras	100%	97%	100%	100%
Assis	100%	100%	100%	100%
Avaré	99%	100%	100%	100%
Barretos	99%	99%	100%	100%
Bauru	99%	100%	100%	100%
Bebedouro	100%	100%	100%	100%
Birigui	100%	100%	100%	100%
Botucatu	99%	99%	100%	100%
Bragança	96%	96%	96%	99%
Caieiras	99%	99%	99%	100%
Campinas centro	99%	92%	98%	99%
Campinas Shopping	100%	99%	95%	100%
Caraguatatuba	100%	100%	99%	100%
Carapicuíba	95%	92%	92%	98%
Catanduva	100%	99%	100%	100%
Cidade ademar	99%	100%	98%	100%
Cotia	100%	100%	100%	100%
Diadema	99%	100%	99%	100%
Dracena	97%	97%	96%	98%
Fernandópolis	100%	99%	100%	100%
Franca	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Avaliação positiva dos atendentes por posto

Postos	Conhecimento do atendente sobre o serviço executado	Rapidez no atendimento	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Guaratingueta	100%	100%	99%	100%
Guarujá	96%	98%	98%	99%
Guarulhos	99%	98%	100%	100%
Indaiatuba	98%	98%	100%	100%
Itapetininga	100%	100%	100%	100%
Itapeva	97%	100%	100%	100%
Itaquaquecetuba	81%	83%	84%	85%
Itaquera	100%	100%	100%	100%
Itu	99%	100%	99%	100%
Jacareí	98%	98%	98%	100%
Jahu	100%	100%	100%	100%
Jundiaí	99%	98%	99%	99%
Lapa	99%	97%	100%	100%
Limeira	88%	100%	99%	100%
Lins	99%	99%	100%	100%
Marília	100%	100%	100%	100%
Mauá	98%	99%	99%	100%
Mogi das Cruzes	99%	96%	99%	100%
Mogi Guaçu	100%	100%	100%	100%
Osasco	95%	97%	97%	99%
Ourinhos	99%	98%	96%	100%
Penapolis	100%	98%	100%	100%
Pindamonhangaba	100%	100%	100%	100%
Piracicaba	100%	100%	100%	99%
Posto Móvel	100%	100%	100%	100%

Avaliação positiva dos atendentes por posto

Postos	Conhecimento do atendente sobre o serviço executado	Rapidez no atendimento	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Praia Grande	99%	97%	96%	100%
Presidente Prudente	100%	100%	100%	100%
Registro	99%	99%	100%	100%
Ribeirão Preto	100%	100%	100%	100%
Rio Claro	100%	100%	100%	100%
Santo Amaro	97%	91%	100%	100%
Santo André	96%	93%	97%	97%
Santos	99%	98%	98%	100%
São Bernardo do campo	100%	100%	100%	100%
São Carlos	97%	98%	100%	100%
São João da Boa Vista	99%	99%	99%	100%
São José do Rio Preto	100%	100%	100%	100%
São José dos campos	100%	100%	100%	100%
Sé	88%	88%	88%	89%
Sertãozinho	100%	100%	100%	100%
Sorocaba	99%	99%	98%	98%
Suzano	100%	98%	98%	99%
Taboão da Serra	99%	98%	99%	100%
Tatuí	100%	100%	100%	100%
Taubaté	100%	100%	100%	100%
Tupã	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	98%	99%	99%	100%

Imagem

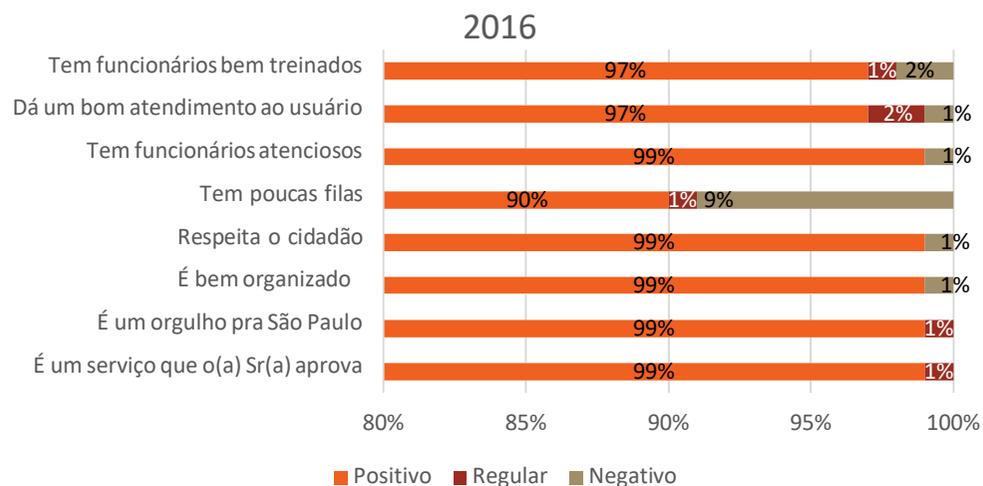
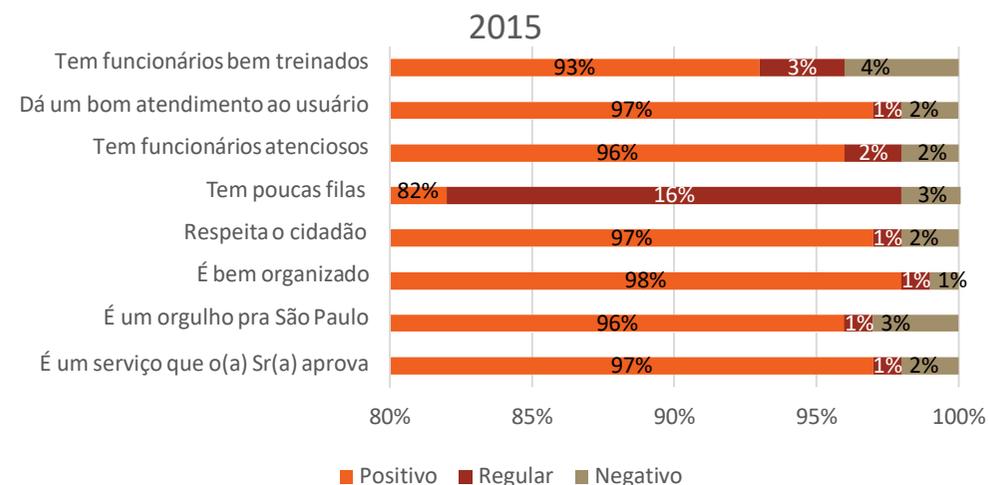
Com o intuito de obter qual a imagem passada pelo Poupatempo, foi apresentado aos entrevistados alguns aspectos de frases requisitando que nos dissessem qual delas melhor descreve o Poupatempo.

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 por região

	É um serviço que o(a) Sr(a) aprova	É um orgulho pra São Paulo	É bem organizado	Respeita o cidadão	Tem poucas filas	Tem funcionários atenciosos	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem funcionários bem treinados
Capital	99%	94%	97%	97%	75%	96%	97%	93%
Grande São Paulo	99%	96%	98%	99%	84%	98%	99%	98%
Interior	99%	99%	99%	100%	92%	99%	99%	99%
Litoral	100%	98%	99%	99%	77%	97%	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.

Características positivas do Poupatempo por posto

Postos	Tem funcionários bem treinados	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem funcionários atenciosos
Americana	100%	100%	100%
Andradina	95%	96%	95%
Araçatuba	100%	100%	100%
Araraquara	99%	99%	99%
Araras	99%	99%	99%
Assis	98%	99%	99%
Avaré	100%	100%	99%
Barretos	99%	99%	100%
Bauru	100%	100%	100%
Bebedouro	100%	100%	100%
Birigui	100%	100%	100%
Botucatu	99%	99%	98%
Bragança	96%	99%	97%
Caieiras	96%	100%	98%
Campinas centro	98%	98%	97%
Campinas Shopping	100%	100%	100%
Caraguatatuba	98%	99%	99%
Carapicuíba	92%	97%	93%
Catanduva	99%	100%	99%
Cidade ademar	98%	98%	98%
Cotia	99%	100%	100%
Diadema	99%	99%	96%
Dracena	99%	100%	100%
Fernandópolis	99%	100%	98%
Franca	100%	100%	100%

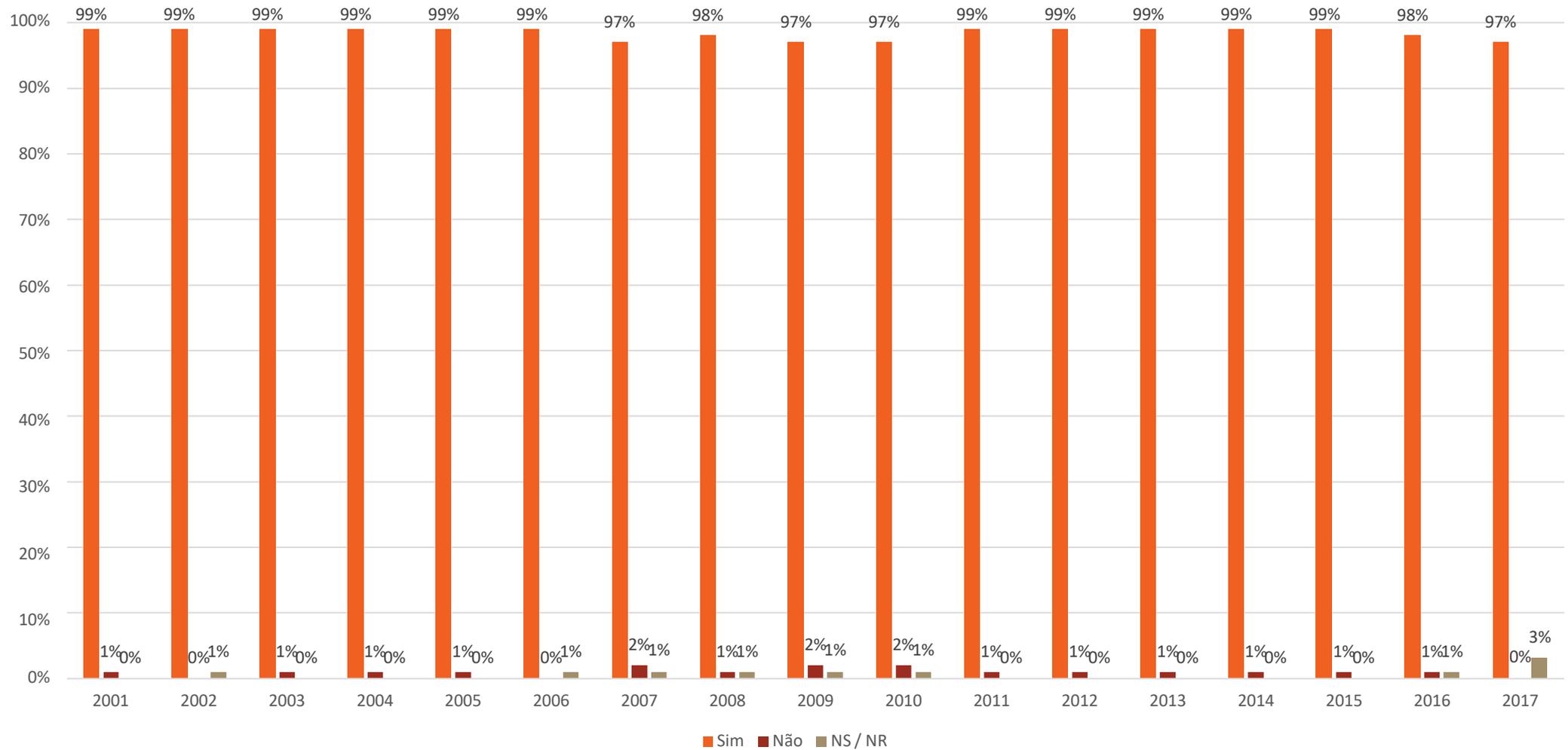
Características positivas do Poupatempo por posto

Postos	Tem funcionários bem treinados	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem funcionários atenciosos
Guaratingueta	98%	100%	99%
Guarujá	97%	98%	97%
Guarulhos	98%	99%	98%
Indaiatuba	98%	99%	99%
Itapetininga	100%	100%	100%
Itapeva	98%	100%	100%
Itaquaquecetuba	100%	100%	100%
Itaquera	98%	99%	98%
Itu	100%	100%	100%
Jacareí	95%	96%	94%
Jahu	99%	99%	99%
Jundiaí	98%	99%	99%
Lapa	97%	97%	99%
Limeira	100%	100%	99%
Lins	96%	99%	99%
Marília	100%	100%	100%
Mauá	93%	100%	97%
Mogi das Cruzes	98%	99%	99%
Mogi Guaçu	100%	100%	100%
Osasco	98%	97%	97%
Ourinhos	98%	96%	97%
Penapolis	100%	100%	100%
Pindamonhangaba	100%	100%	100%
Piracicaba	100%	100%	100%
Posto Móvel	100%	100%	100%

Características positivas do Poupatempo por posto

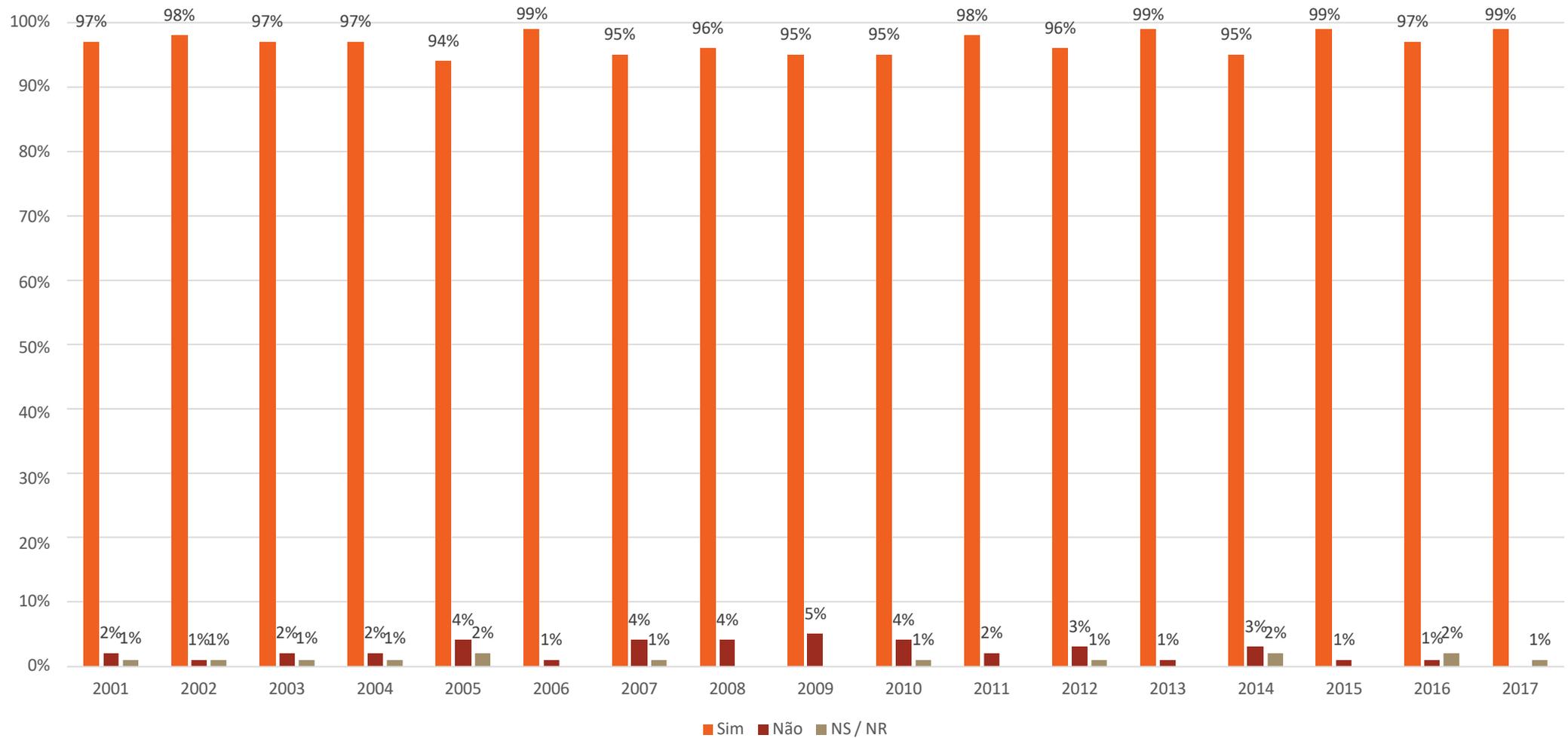
Postos	Tem funcionários bem treinados	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem funcionários atenciosos
Praia Grande	96%	99%	97%
Presidente Prudente	99%	99%	98%
Registro	97%	99%	98%
Ribeirão Preto	100%	100%	100%
Rio Claro	100%	100%	100%
Santo Amaro	87%	94%	94%
Santo André	96%	96%	94%
Santos	97%	98%	95%
São Bernardo do campo	99%	100%	99%
São Carlos	98%	99%	97%
São João da Boa Vista	98%	100%	99%
São José do Rio Preto	100%	100%	99%
São José dos campos	100%	100%	100%
Sé	86%	97%	93%
Sertãozinho	100%	100%	100%
Sorocaba	94%	97%	95%
Suzano	100%	100%	100%
Taboão da Serra	99%	99%	98%
Tatuí	100%	99%	100%
Taubaté	100%	100%	100%
Tupã	100%	100%	100%
Votuporanga	100%	100%	100%

É um serviço que o(a) Sr(a) aprova?



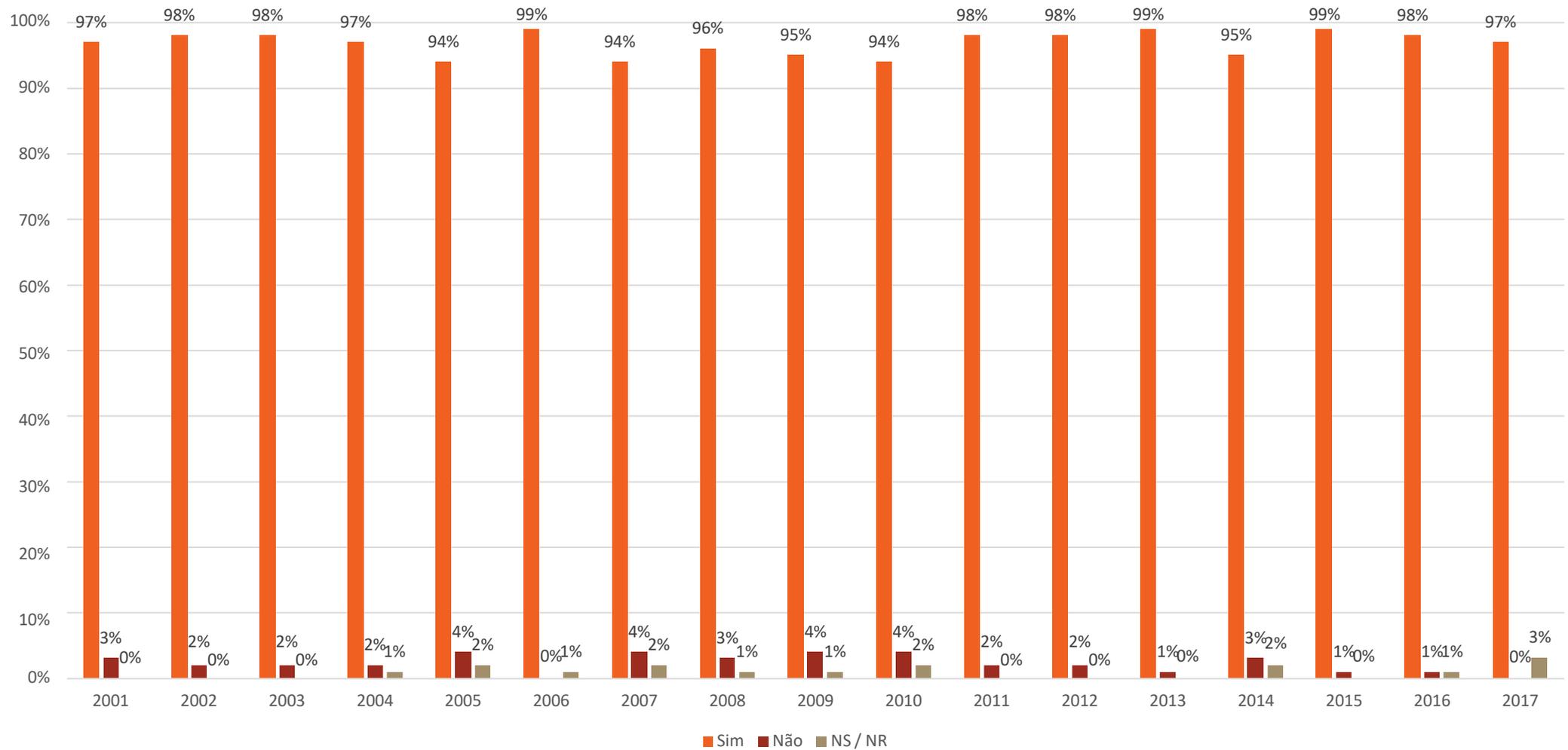
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Dá um bom atendimento ao usuário?



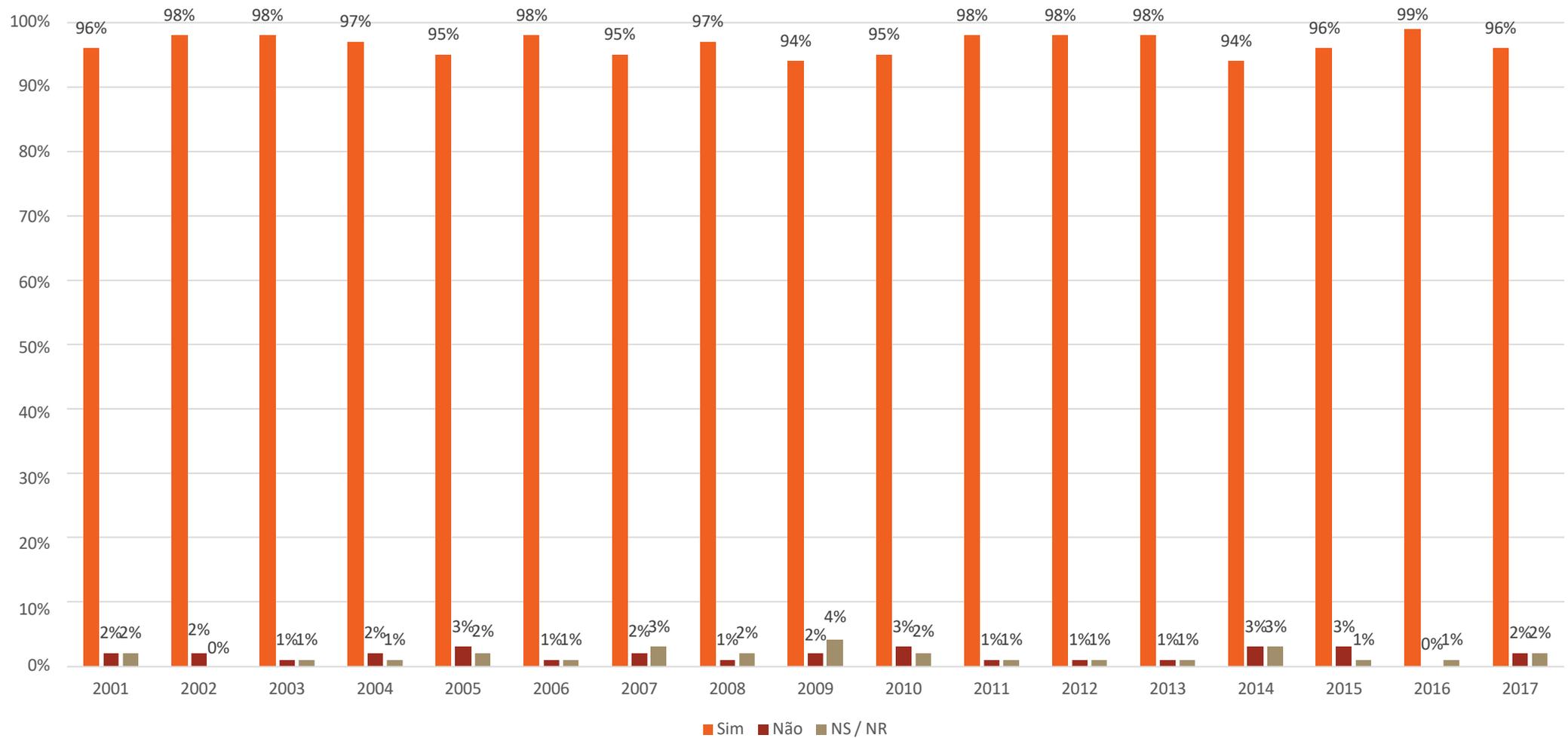
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Respeita o cidadão?



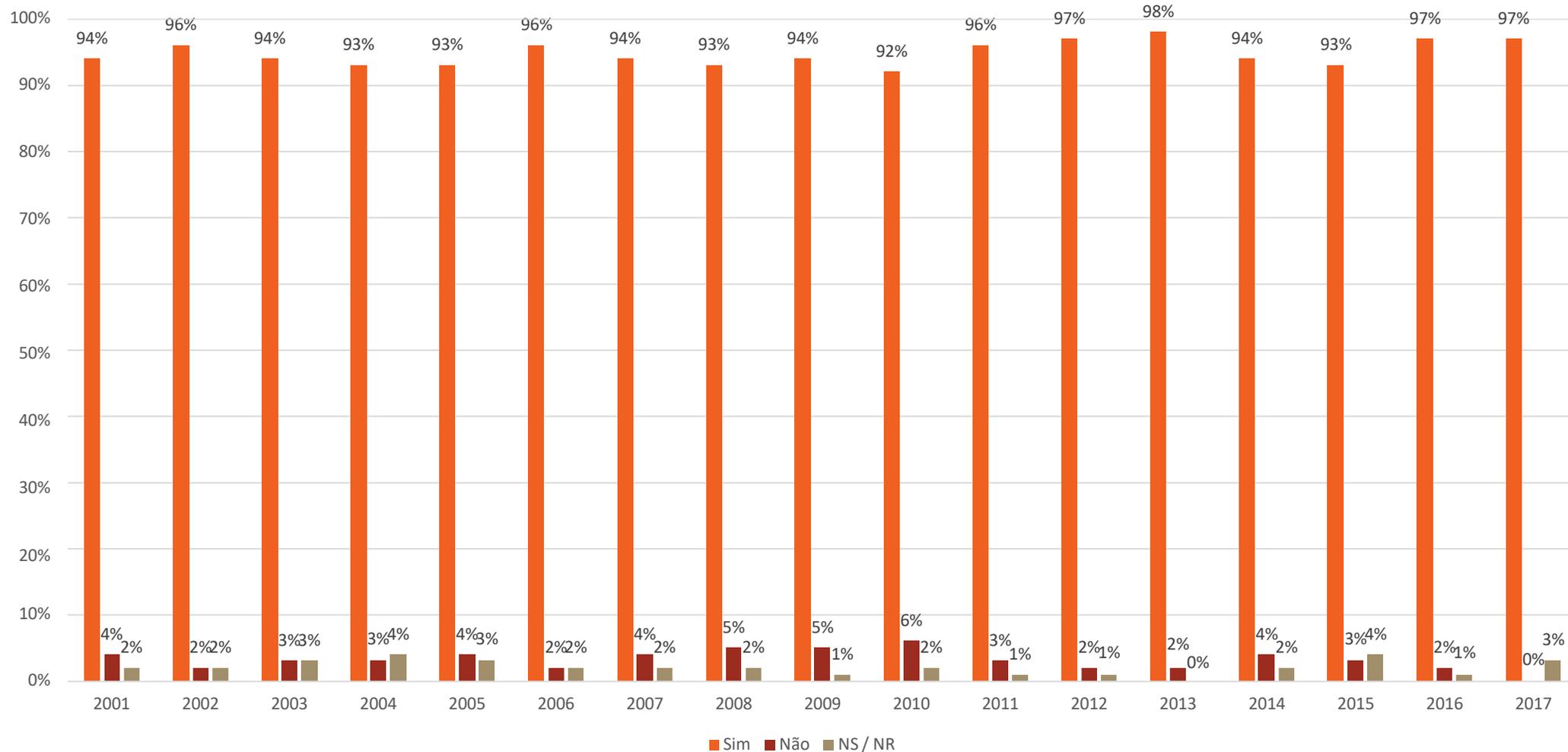
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

É um orgulho pra São Paulo?



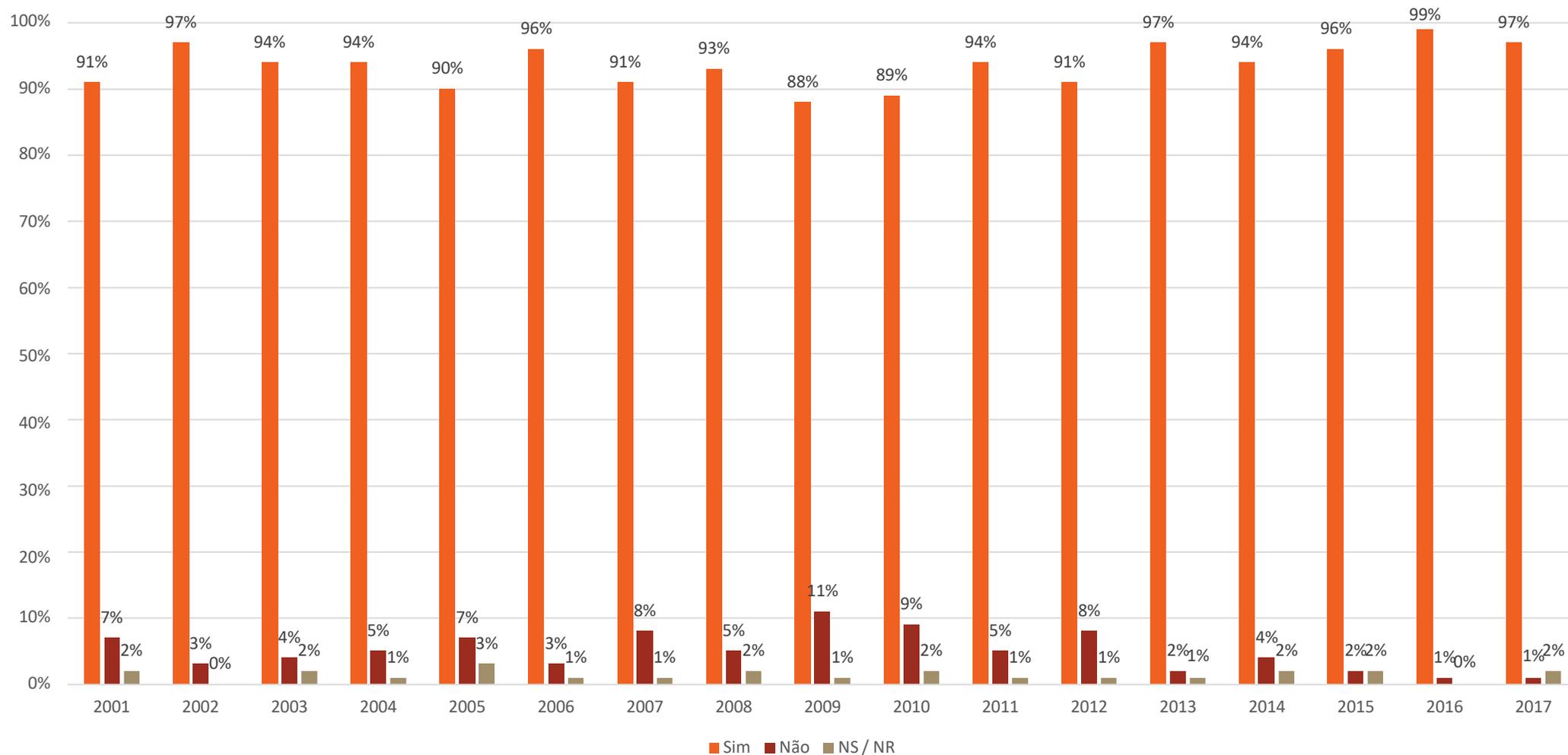
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Tem funcionários bem treinados?



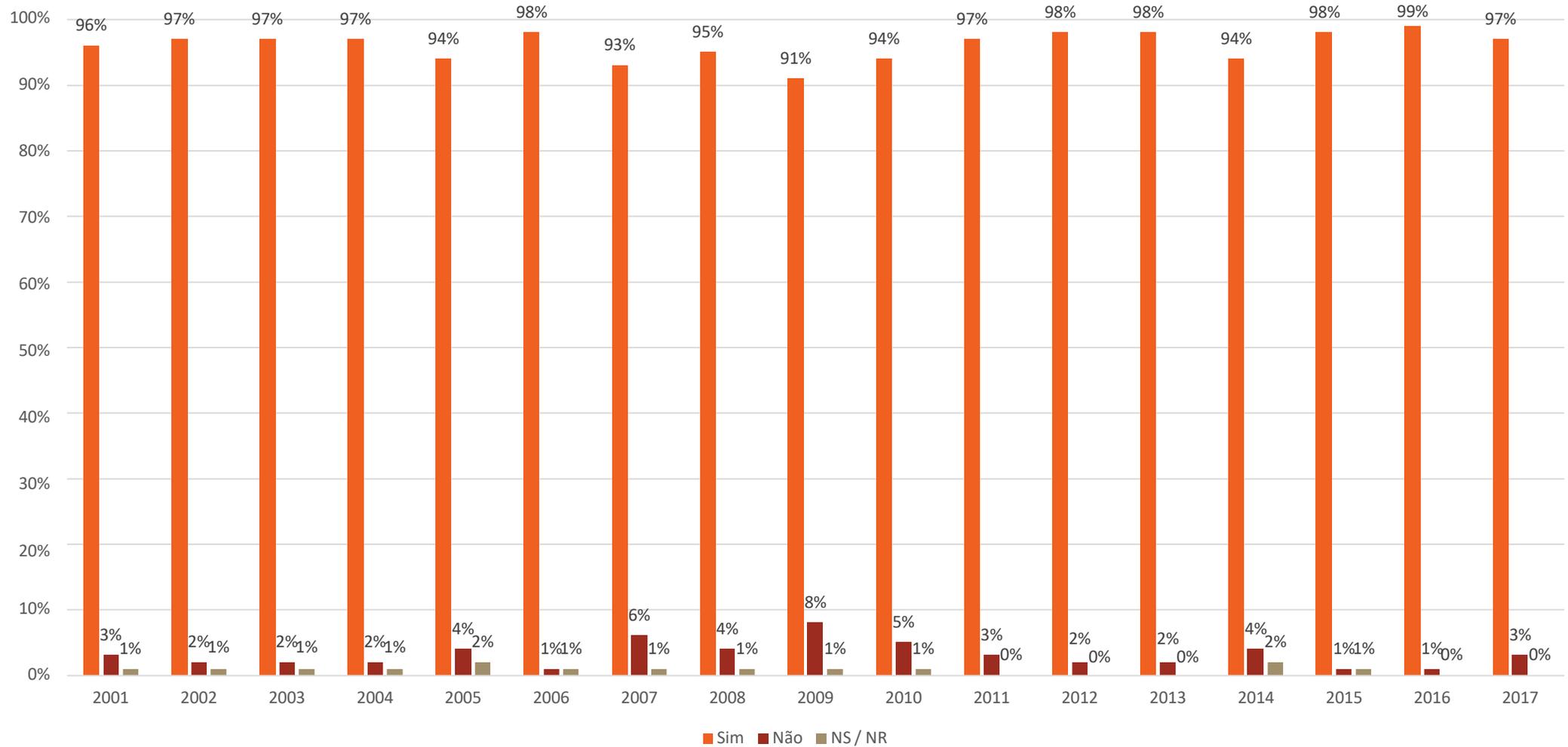
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Tem funcionários atenciosos?



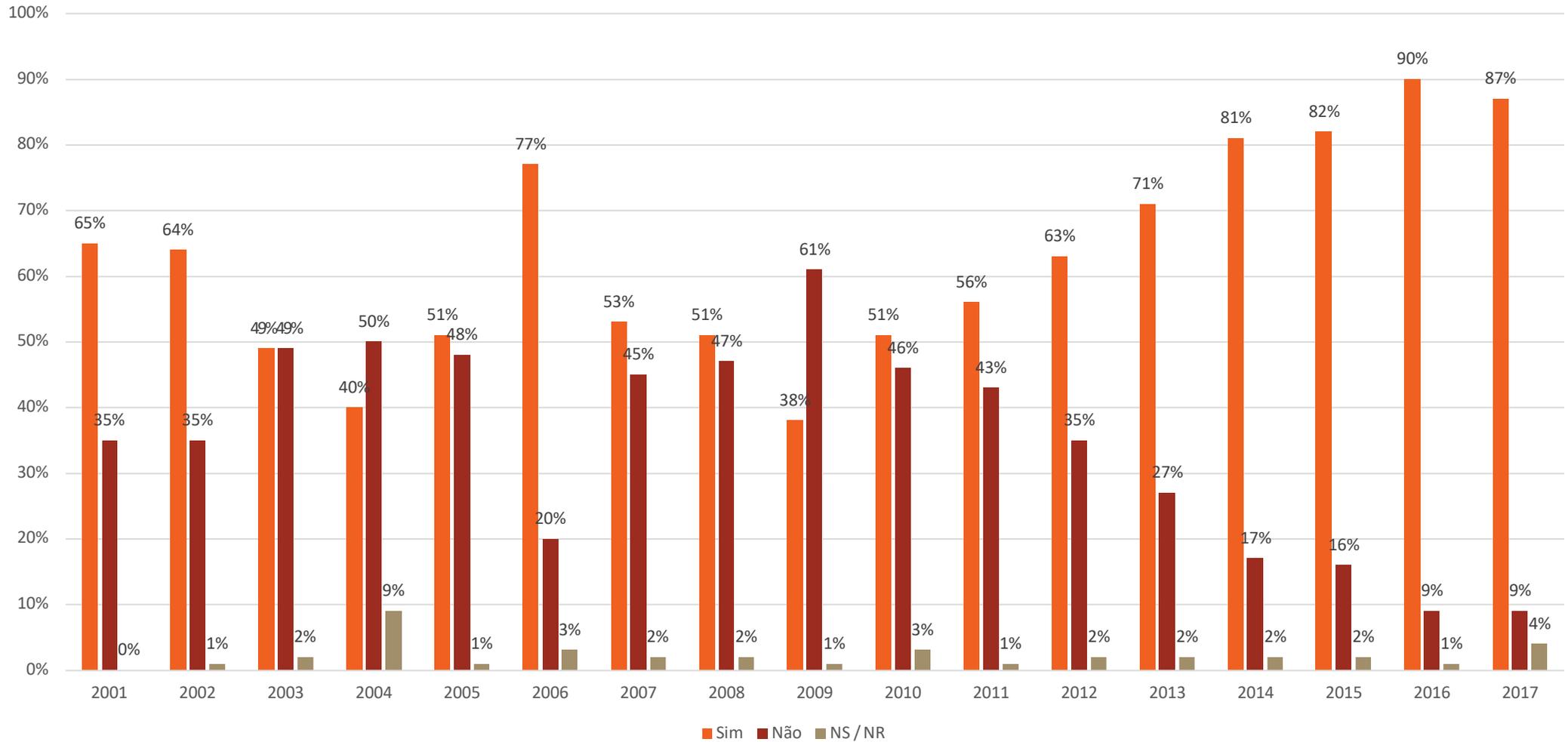
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

É bem organizado?



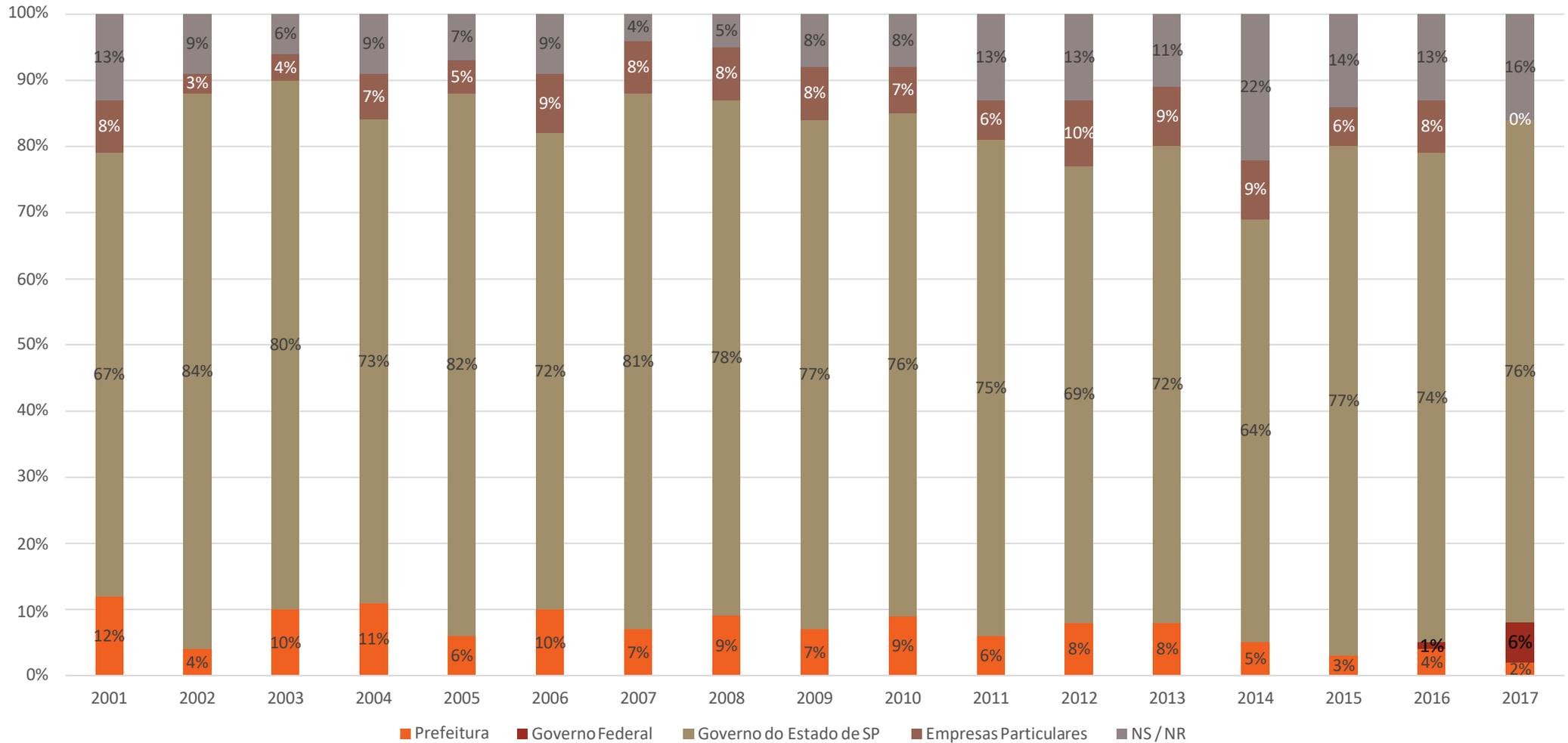
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

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 por região

	Prefeitura	Governo Federal	Governo do Estado de SP	Empresas Particulares	NS / NR
Capital	6%	8%	70%	0%	16%
Grande São Paulo	3%	12%	75%	1%	9%
Interior	2%	4%	78%	1%	15%
Litoral	4%	4%	77%	1%	14%

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

Esfera que administra o Poupatempo por posto

Postos	Governo do Estado de São Paulo	Governo Federal	Prefeitura do município	Empresas particulares	NS / NR
Americana	88%	2%	10%	0%	0%
Andradina	73%	6%	1%	1%	19%
Araçatuba	68%	3%	0%	0%	29%
Araraquara	53%	2%	1%	0%	44%
Araras	30%	5%	2%	0%	63%
Assis	77%	0%	0%	0%	23%
Avaré	100%	0%	0%	0%	0%
Barretos	78%	3%	10%	0%	9%
Bauru	69%	4%	10%	4%	14%
Bebedouro	39%	5%	0%	2%	54%
Birigui	100%	0%	0%	0%	0%
Botucatu	71%	2%	1%	0%	27%
Bragança	88%	5%	3%	0%	4%
Caieiras	73%	20%	6%	1%	0%
Campinas centro	64%	12%	1%	0%	23%
Campinas Shopping	81%	9%	3%	0%	8%
Caraguatatuba	58%	5%	0%	1%	36%
Carapicuíba	89%	6%	3%	1%	1%
Catanduva	95%	1%	0%	0%	4%
Cidade ademar	83%	4%	3%	0%	10%
Cotia	98%	2%	0%	0%	0%
Diadema	66%	5%	4%	0%	25%
Dracena	82%	0%	1%	1%	16%
Fernandópolis	64%	8%	6%	2%	20%
Franca	99%	0%	0%	0%	1%

Esfera que administra o Poupatempo por posto

Postos	Governo do Estado de São Paulo	Governo Federal	Prefeitura do município	Empresas particulares	NS / NR
Guaratingueta	93%	3%	2%	0%	2%
Guarujá	84%	2%	14%	0%	0%
Guarulhos	99%	0%	1%	0%	0%
Indaiatuba	87%	5%	3%	0%	5%
Itapetininga	85%	9%	0%	0%	6%
Itapeva	34%	5%	1%	0%	60%
Itaquaquecetuba	72%	8%	3%	0%	17%
Itaquera	80%	10%	8%	1%	1%
Itu	98%	2%	0%	0%	0%
Jacareí	98%	0%	0%	0%	2%
Jahu	80%	16%	1%	0%	4%
Jundiaí	95%	2%	1%	0%	2%
Lapa	66%	8%	5%	0%	21%
Limeira	91%	2%	0%	0%	7%
Lins	64%	12%	5%	0%	19%
Marília	100%	0%	0%	0%	0%
Mauá	74%	11%	2%	0%	13%
Mogi das Cruzes	48%	18%	8%	6%	20%
Mogi Guaçu	98%	1%	0%	0%	1%
Osasco	63%	30%	2%	0%	5%
Ourinhos	69%	6%	2%	0%	23%
Penapolis	75%	2%	1%	0%	22%
Pindamonhangaba	100%	0%	0%	0%	0%
Piracicaba	74%	26%	0%	0%	0%
Posto Móvel	61%	14%	5%	0%	20%

Esfera que administra o Poupatempo por posto

Postos	Governo do Estado de São Paulo	Governo Federal	Prefeitura do município	Empresas particulares	NS / NR
Praia Grande	74%	9%	2%	3%	12%
Presidente Prudente	69%	2%	1%	4%	24%
Registro	87%	0%	1%	0%	13%
Ribeirão Preto	97%	3%	0%	0%	0%
Rio Claro	57%	6%	1%	8%	28%
Santo Amaro	68%	7%	10%	1%	15%
Santo André	60%	7%	0%	2%	31%
Santos	91%	0%	1%	0%	8%
São Bernardo do campo	51%	48%	1%	0%	0%
São Carlos	65%	12%	3%	3%	17%
São João da Boa Vista	72%	6%	3%	3%	17%
São José do Rio Preto	67%	3%	1%	0%	29%
São José dos campos	81%	9%	1%	0%	9%
Sé	55%	11%	6%	0%	29%
Sertãozinho	100%	0%	0%	0%	0%
Sorocaba	87%	1%	0%	0%	12%
Suzano	96%	4%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	100%	0%	0%	0%	0%
Tatuí	55%	3%	1%	0%	42%
Taubaté	82%	0%	0%	0%	18%
Tupã	98%	0%	0%	0%	2%
Votuporanga	93%	2%	1%	0%	4%

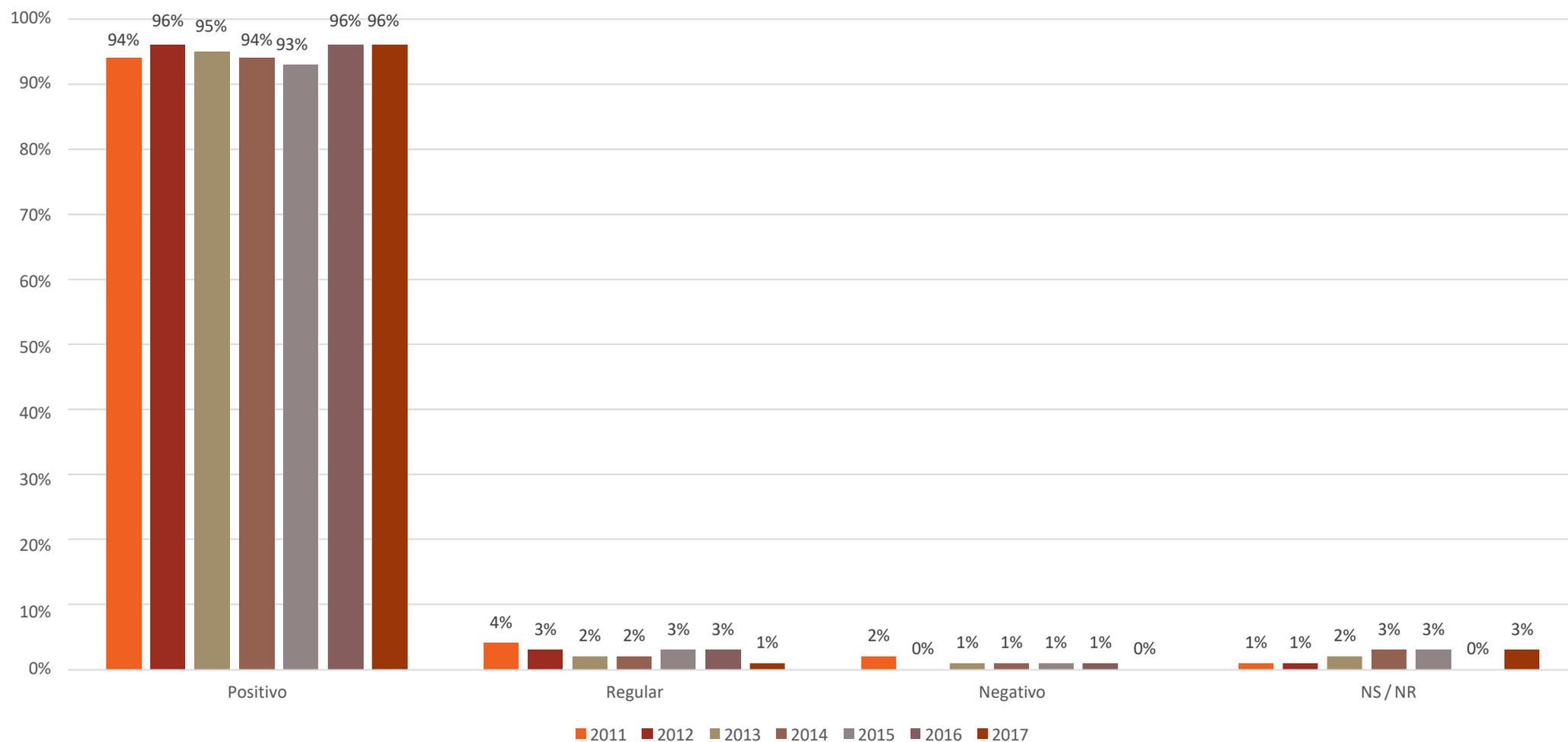
Sugestões e melhorias mais citadas

Sugestão	Quantidade
Cartório Eleitoral	94
Passaporte	81
CPF	43
Biometria Eleitoral	39
Cartório	39
Xerox	34
Estacionamento Gratuito	23
Eletropaulo	19
Transferência de veículos	18
Mais bancos 24H	15
Procon	10
Receita Federal	10

Capacidade tecnológica



Avaliação



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

CAPACIDADE TECNOLÓGICA



Avaliação por região

Positivo Regular Negativo NS / NR

Capital 95% 3% 1% 1%

Grande São Paulo 96% 2% 0% 2%

Interior 98% 1% 0% 1%

litoral 93% 7% 0% 0%

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

Avaliação por posto

Postos	Positivo	Regular	Negativo	NS / NR
Americana	100%	0%	0%	0%
Andradina	100%	0%	0%	0%
Araçatuba	100%	0%	0%	0%
Araraquara	98%	2%	0%	0%
Araras	100%	0%	0%	0%
Assis	100%	0%	0%	0%
Avaré	100%	0%	0%	0%
Barretos	100%	0%	0%	0%
Bauru	99%	1%	0%	0%
Bebedouro	100%	0%	0%	0%
Birigui	99%	0%	1%	0%
Botucatu	99%	1%	0%	0%
Bragança	98%	2%	0%	0%
Caieiras	96%	3%	1%	0%
Campinas centro	96%	3%	1%	0%
Campinas Shopping	100%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	98%	2%	0%	0%
Carapicuíba	94%	6%	0%	0%
Catanduva	100%	0%	0%	0%
Cidade ademar	95%	5%	0%	0%
Cotia	99%	1%	0%	0%
Diadema	95%	4%	1%	0%
Dracena	95%	2%	0%	3%
Fernandópolis	99%	1%	0%	0%
Franca	100%	0%	0%	0%

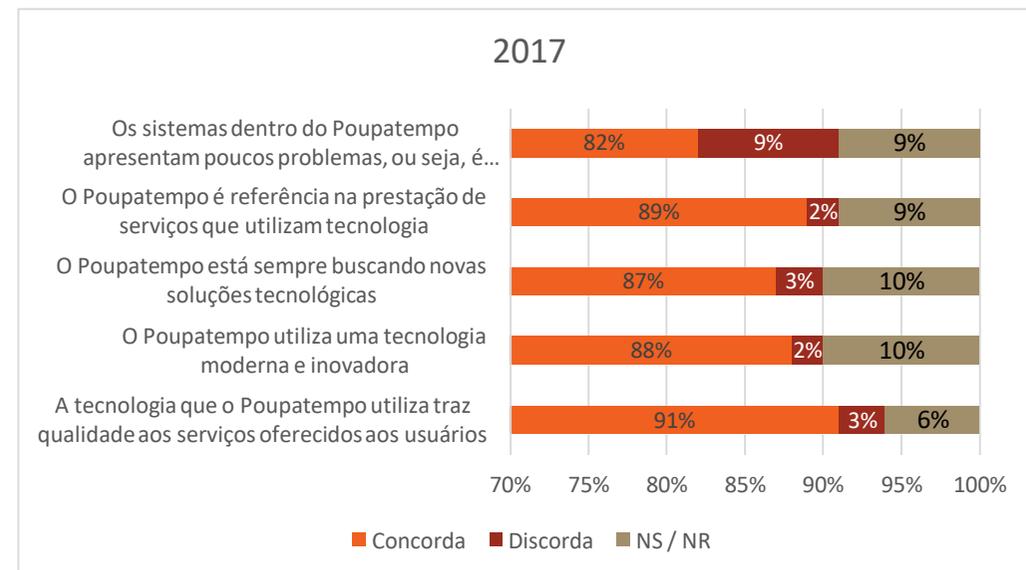
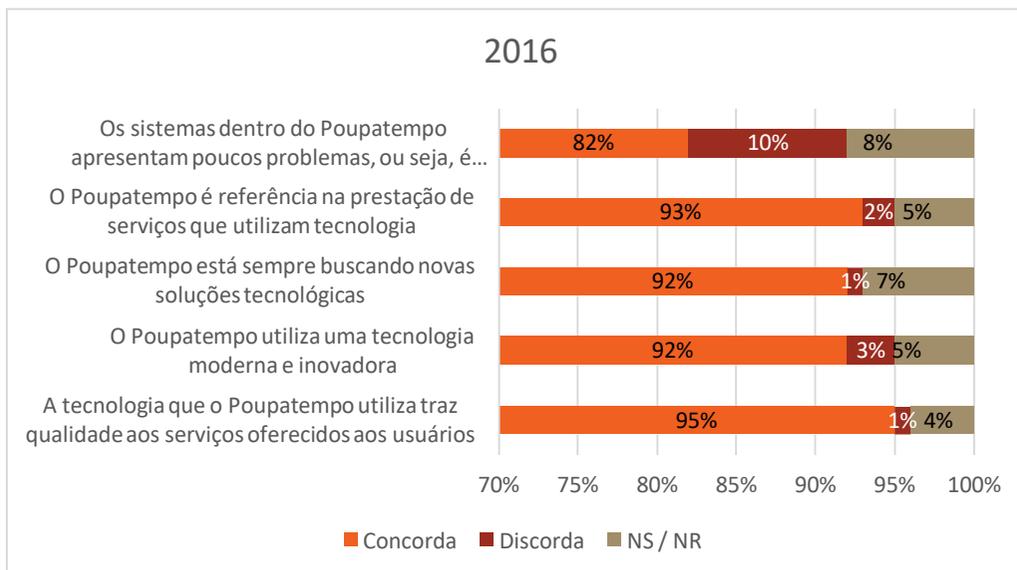
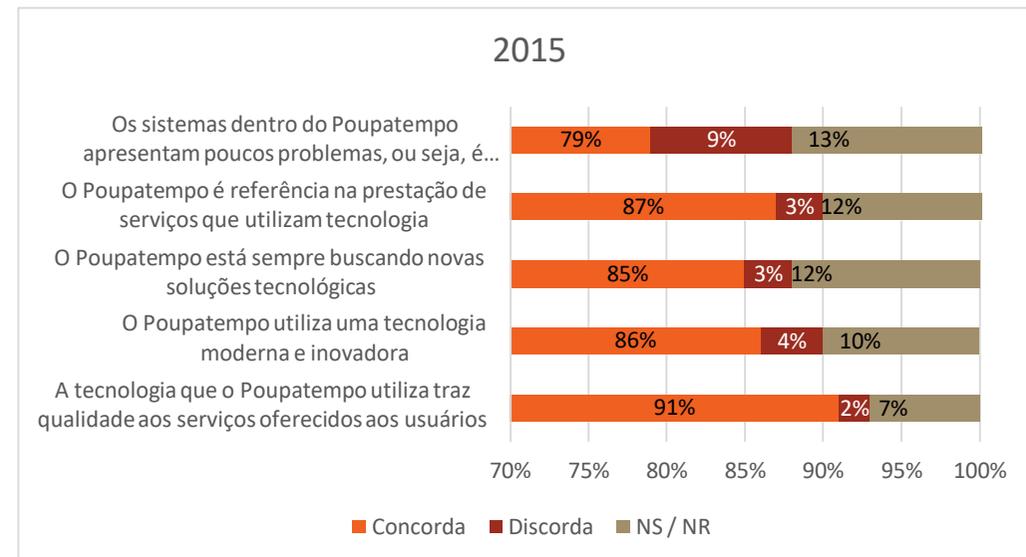
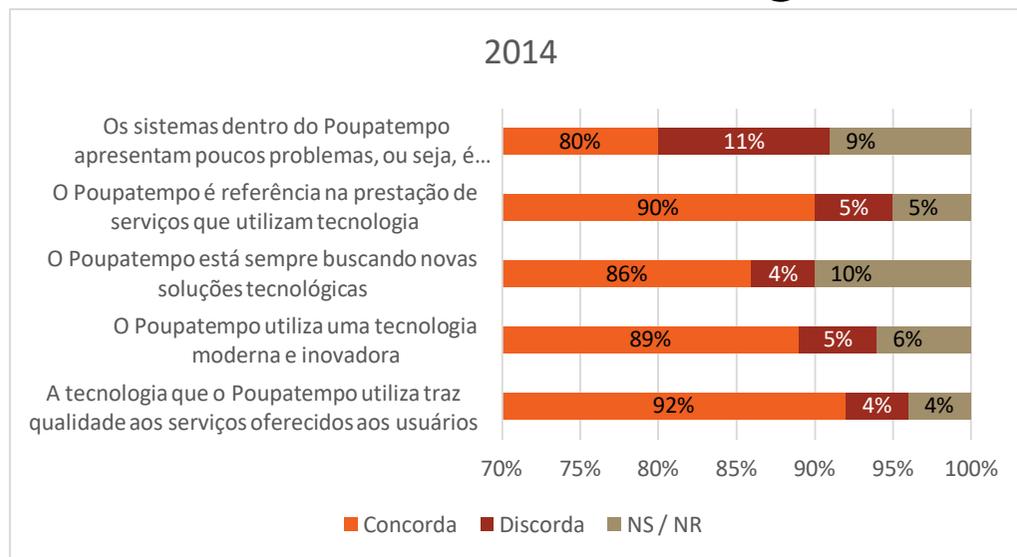
Avaliação por posto

Postos	Positivo	Regular	Negativo	NS / NR
Guaratingueta	99%	1%	0%	0%
Guarujá	76%	23%	1%	0%
Guarulhos	91%	9%	0%	0%
Indaiatuba	100%	0%	0%	0%
Itapetininga	100%	0%	0%	0%
Itapeva	87%	1%	1%	11%
Itaquaquecetuba	85%	0%	0%	15%
Itaquera	99%	1%	0%	0%
Itu	99%	1%	0%	0%
Jacareí	98%	2%	0%	0%
Jahu	100%	0%	0%	0%
Jundiaí	100%	0%	0%	0%
Lapa	96%	4%	0%	0%
Limeira	99%	1%	0%	0%
Lins	100%	0%	0%	0%
Marília	100%	0%	0%	0%
Mauá	97%	3%	0%	0%
Mogi das Cruzes	97%	3%	0%	0%
Mogi Guaçu	100%	0%	0%	0%
Osasco	97%	2%	1%	0%
Ourinhos	100%	0%	0%	0%
Penapolis	100%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	100%	0%	0%	0%
Piracicaba	100%	0%	0%	0%
Posto Móvel	100%	0%	0%	0%

Avaliação por posto

Postos	Positivo	Regular	Negativo	NS / NR
Praia Grande	100%	0%	0%	0%
Presidente Prudente	100%	0%	0%	0%
Registro	99%	1%	0%	0%
Ribeirão Preto	100%	0%	0%	0%
Rio Claro	59%	0%	0%	41%
Santo Amaro	93%	4%	3%	0%
Santo André	98%	0%	2%	0%
Santos	99%	1%	0%	0%
São Bernardo do campo	100%	0%	0%	0%
São Carlos	99%	1%	0%	0%
São João da Boa Vista	99%	1%	0%	0%
São José do Rio Preto	100%	0%	0%	0%
São José dos campos	100%	0%	0%	0%
Sé	90%	1%	1%	8%
Sertãozinho	100%	0%	0%	0%
Sorocaba	100%	0%	0%	0%
Suzano	97%	3%	0%	0%
Taboão da Serra	99%	1%	0%	0%
Tatuí	100%	0%	0%	0%
Taubaté	100%	0%	0%	0%
Tupã	100%	0%	0%	0%
Votuporanga	97%	3%	0%	0%

Concordância sobre algumas características



Concordância sobre algumas características por região

	Capital	Grande São Paulo	Interior	Litoral
A tecnologia que o Poupatempo utiliza traz qualidade aos serviços oferecidos aos usuários	88%	91%	94%	98%
O Poupatempo utiliza uma tecnologia moderna e inovadora	81%	88%	90%	92%
O Poupatempo está sempre buscando novas soluções tecnológicas	83%	86%	89%	91%
O Poupatempo é referência na prestação de serviços que utilizam tecnologia	81%	88%	93%	93%
Os sistemas dentro do Poupatempo apresentam poucos problemas, ou seja, é difícil ficar fora do ar	77%	80%	86%	79%

Concordância sobre algumas características por posto

Postos	Os sistemas dentro do Poupatempo apresentam poucos problemas, ou seja, é difícil 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	100%	100%	100%	100%	100%
Andradina	86%	95%	81%	89%	95%
Araçatuba	93%	98%	96%	98%	97%
Araraquara	98%	100%	100%	99%	100%
Araras	87%	92%	90%	93%	94%
Assis	95%	99%	98%	98%	99%
Avaré	99%	99%	98%	100%	100%
Barretos	77%	98%	97%	98%	100%
Bauru	93%	97%	80%	94%	99%
Bebedouro	81%	95%	86%	91%	93%
Birigui	88%	100%	98%	98%	100%
Botucatu	94%	95%	94%	94%	96%
Bragança	81%	73%	69%	69%	72%
Caieiras	100%	100%	99%	98%	99%
Campinas centro	81%	88%	88%	90%	95%
Campinas Shopping	72%	100%	99%	99%	99%
Caraguatatuba	91%	93%	91%	89%	97%
Carapicuíba	54%	88%	93%	93%	97%
Catanduva	93%	97%	96%	95%	97%
Cidade ademar	77%	88%	91%	86%	95%
Cotia	98%	100%	99%	100%	100%
Diadema	53%	66%	56%	64%	79%
Dracena	89%	89%	88%	90%	91%
Fernandópolis	98%	99%	100%	100%	100%
Franca	97%	99%	100%	98%	100%

Concordância sobre algumas características por posto

Postos	Os sistemas dentro do Poupatempo apresentam poucos problemas, ou seja, é difícil 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
Guaratingueta	89%	100%	96%	97%	100%
Guarujá	92%	98%	98%	98%	99%
Guarulhos	94%	99%	100%	99%	99%
Indaiatuba	35%	21%	17%	12%	7%
Itapetininga	99%	100%	100%	100%	100%
Itapeva	49%	78%	74%	79%	95%
Itaquaquecetuba	66%	57%	43%	48%	51%
Itaquera	80%	97%	98%	98%	98%
Itu	97%	100%	100%	99%	100%
Jacareí	80%	77%	74%	80%	87%
Jahu	96%	100%	100%	99%	100%
Jundiaí	95%	98%	97%	98%	98%
Lapa	84%	88%	88%	90%	94%
Limeira	97%	98%	97%	97%	95%
Lins	96%	98%	92%	95%	98%
Marília	99%	100%	100%	100%	100%
Mauá	86%	66%	61%	71%	99%
Mogi das Cruzes	7%	81%	88%	86%	81%
Mogi Guaçu	99%	100%	100%	100%	100%
Osasco	89%	95%	85%	87%	97%
Ourinhos	78%	100%	99%	99%	100%
Penapolis	98%	100%	98%	100%	100%
Pindamonhangaba	97%	100%	100%	100%	100%
Piracicaba	94%	97%	100%	95%	100%
Posto Móvel	97%	100%	97%	98%	100%

Concordância sobre algumas características por posto

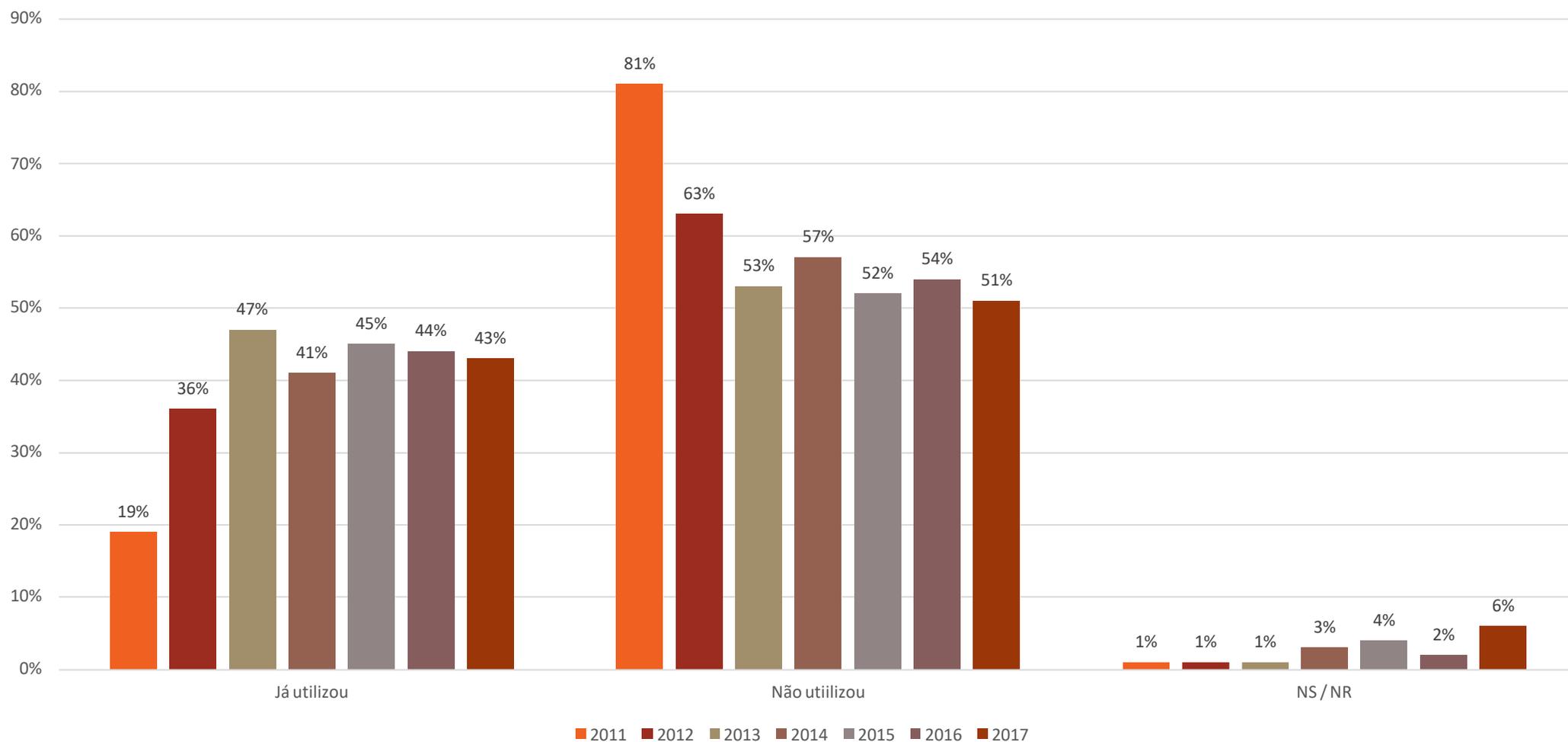
Postos	Os sistemas dentro do Poupatempo apresentam poucos problemas, ou seja, é difícil ficar fora do ar	O Poupatempo é referência na prestação de serviços que utilizam tecnologia	O Poupatempo está sempre buscando novas soluções tecnológicas	O Poupatempo utiliza uma tecnologia moderna e inovadora	A tecnologia que o Poupatempo utiliza traz qualidade aos serviços oferecidos aos usuários
Praia Grande	62%	94%	87%	91%	99%
Presidente Prudente	100%	99%	99%	99%	99%
Registro	94%	95%	91%	92%	98%
Ribeirão Preto	96%	99%	95%	98%	99%
Rio Claro	83%	17%	21%	14%	22%
Santo Amaro	72%	63%	67%	62%	77%
Santo André	81%	84%	89%	85%	87%
Santos	71%	88%	85%	91%	97%
São Bernardo do campo	96%	95%	96%	95%	94%
São Carlos	85%	96%	87%	89%	94%
São João da Boa Vista	65%	94%	93%	94%	98%
São José do Rio Preto	98%	97%	96%	99%	97%
São José dos campos	95%	95%	97%	96%	97%
Sé	73%	73%	75%	74%	78%
Sertãozinho	96%	100%	100%	100%	100%
Sorocaba	33%	87%	32%	40%	99%
Suzano	72%	91%	88%	89%	88%
Taboão da Serra	99%	99%	99%	99%	99%
Tatuí	8%	100%	99%	100%	100%
Taubaté	79%	100%	99%	100%	100%
Tupã	99%	99%	98%	98%	99%
Votuporanga	92%	92%	92%	88%	90%

Serviços públicos oferecidos pela internet

SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELA INTERNET



O(A) sr(a) já utilizou algum serviço público via 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)

SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELA INTERNET



Utilização de algum serviço oferecido pela internet por região

	Já utilizou	Não utilizou	NS / NR
Capital	59%	41%	0%
Grande São Paulo	50%	46%	4%
Interior	41%	56%	3%
litoral	53%	46%	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 de algum serviço oferecido pela internet por posto

Postos	Já utilizou	Não utilizou	NS / NR
Americana	71%	28%	1%
Andradina	47%	54%	0%
Araçatuba	94%	6%	0%
Araraquara	45%	54%	1%
Araras	33%	66%	1%
Assis	39%	61%	0%
Avaré	84%	16%	0%
Barretos	39%	61%	0%
Bauru	53%	46%	1%
Bebedouro	18%	77%	5%
Birigui	20%	80%	0%
Botucatu	45%	52%	2%
Bragança	12%	88%	0%
Caieiras	20%	80%	0%
Campinas centro	61%	39%	0%
Campinas Shopping	12%	86%	2%
Caraguatatuba	43%	56%	1%
Carapicuíba	15%	81%	4%
Catanduva	39%	61%	0%
Cidade ademar	45%	55%	0%
Cotia	95%	5%	0%
Diadema	50%	50%	0%
Dracena	18%	79%	3%
Fernandópolis	25%	74%	1%
Franca	27%	66%	7%

Utilização de algum serviço oferecido pela internet por posto

Postos	Já utilizou	Não utilizou	NS / NR
Guaratingueta	36%	61%	3%
Guarujá	64%	36%	0%
Guarulhos	14%	86%	0%
Indaiatuba	2%	15%	83%
Itapetininga	50%	50%	0%
Itapeva	27%	72%	1%
Itaquaquecetuba	34%	35%	32%
Itaquera	85%	14%	1%
Itu	50%	50%	0%
Jacareí	93%	7%	0%
Jahu	12%	88%	0%
Jundiá	38%	61%	1%
Lapa	50%	50%	0%
Limeira	70%	28%	3%
Lins	22%	78%	0%
Marília	99%	1%	0%
Mauá	47%	53%	0%
Mogi das Cruzes	25%	74%	2%
Mogi Guaçu	95%	5%	0%
Osasco	38%	62%	0%
Ourinhos	24%	76%	0%
Penapolis	56%	44%	0%
Pindamonhangaba	26%	73%	1%
Piracicaba	20%	80%	0%
Posto Móvel	48%	52%	0%

Utilização de algum serviço oferecido pela internet por posto

Postos	Já utilizou	Não utilizou	NS / NR
Praia Grande	45%	55%	0%
Presidente Prudente	22%	78%	0%
Registro	24%	76%	0%
Ribeirão Preto	21%	79%	0%
Rio Claro	40%	17%	44%
Santo Amaro	52%	48%	0%
Santo André	66%	28%	6%
Santos	33%	64%	3%
São Bernardo do campo	62%	33%	5%
São Carlos	36%	64%	0%
São João da Boa Vista	47%	53%	0%
São José do Rio Preto	100%	0%	0%
São José dos campos	54%	46%	0%
Sé	75%	17%	8%
Sertãozinho	34%	66%	0%
Sorocaba	19%	80%	1%
Suzano	22%	76%	2%
Taboão da Serra	98%	2%	0%
Tatuí	18%	82%	0%
Taubaté	53%	47%	0%
Tupã	4%	95%	1%
Votuporanga	21%	72%	7%

Conhecimento dos serviços pela internet

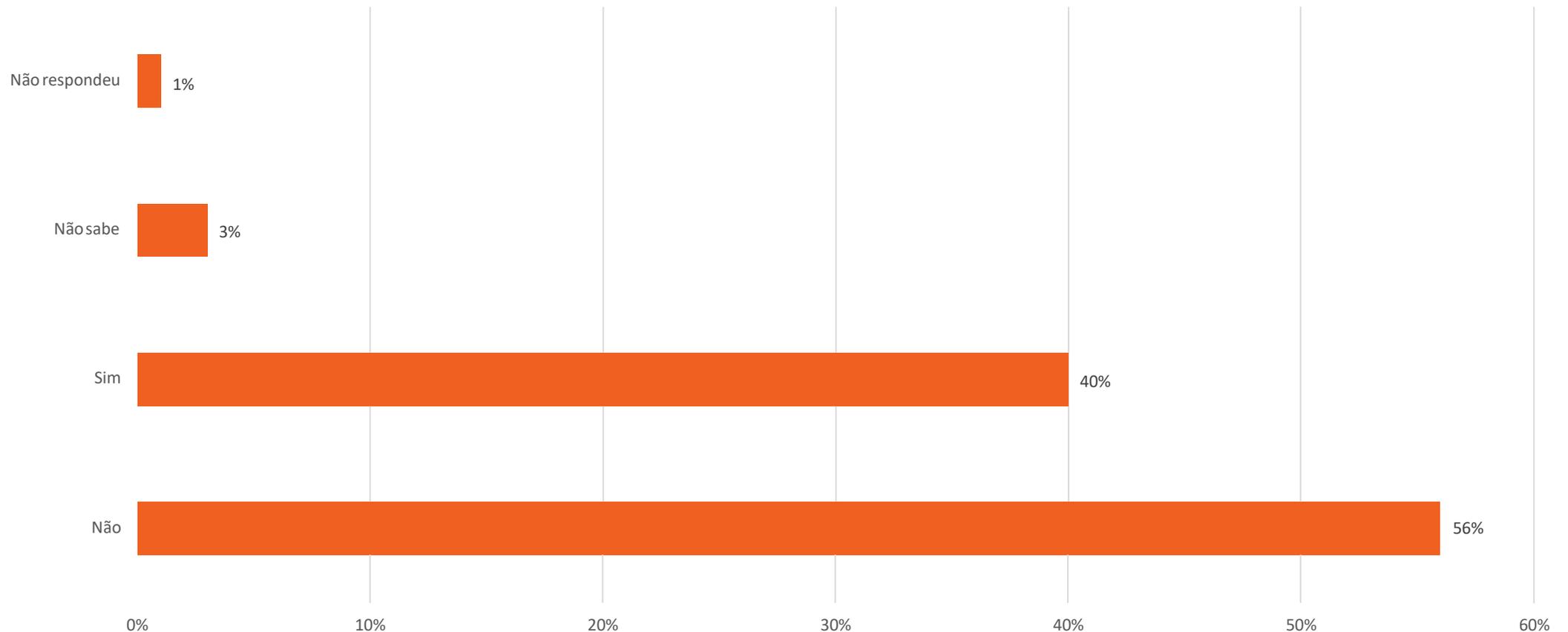
Sobre a disponibilidade pela Internet dos serviços de Atestados de Antecedentes Criminais, Emissão de CRLV / Licenciamento de Veículo e Serviço de CNH (Carteira de Habilitação), 40% dos entrevistados já tinham conhecimento dos serviços e 56% não sabiam.

Daqueles que já conheciam os serviços pela internet e mesmo assim não utilizaram, (47%) não utilizou porque não retira o documento na hora e 10% por ter medo de não ser entregue no endereço correto, enquanto 7,4% por causa dos valores das taxas de envio pelos correios.

SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELA INTERNET



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))

SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELA INTERNET



Conhecimento sobre a disponibilidade do serviço por região

	Sim	Não	NS / NR
Capital	58%	41%	1%
Grande São Paulo	50%	46%	4%
Interior	41%	56%	3%
Litoral	46%	53%	1%

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))

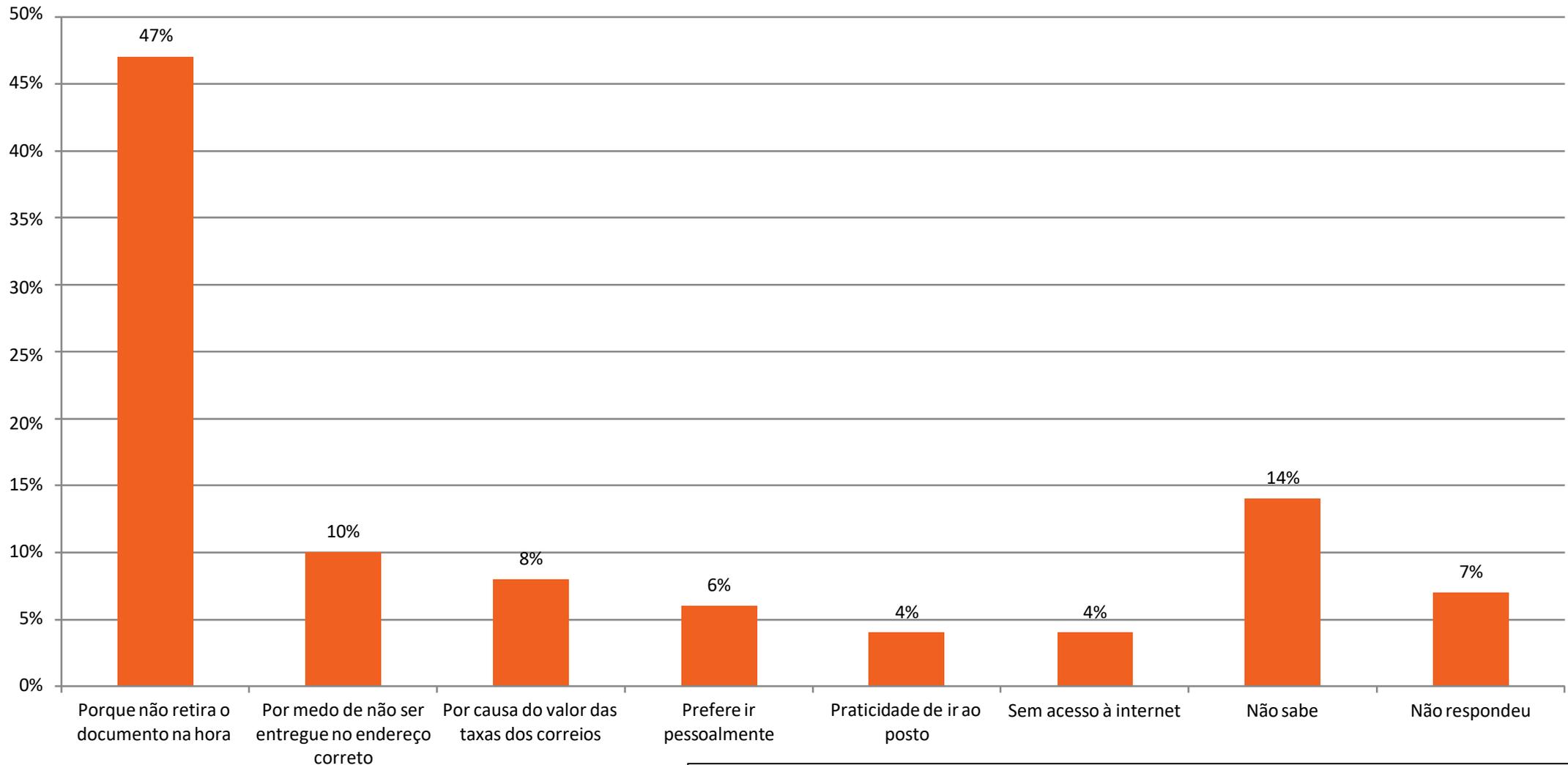
Conhecimento sobre a disponibilidade do serviço por posto

Postos	Não	Sim	NS / NR
Avaré	52%	48%	0%
Americana	3%	74%	24%
Andradina	53%	47%	0%
Araçatuba	22%	78%	0%
Araraquara	88%	11%	2%
Araras	50%	13%	37%
Assis	45%	55%	0%
Barretos	72%	28%	0%
Bauru	41%	59%	0%
Bebedouro	59%	41%	0%
Birigui	57%	41%	2%
Botucatu	50%	50%	0%
Bragança	81%	16%	3%
Caieiras	100%	0%	0%
Campinas centro	59%	41%	0%
Campinas Shopping	77%	23%	0%
Caraguatatuba	64%	34%	2%
Carapicuíba	80%	7%	13%
Catanduva	48%	52%	0%
Cidade ademar	32%	66%	3%
Cotia	6%	94%	0%
Diadema	59%	41%	0%
Dracena	60%	24%	16%
Fernandópolis	58%	42%	0%
Franca	14%	57%	29%

Postos	Não	Sim	NS / NR
Guaratingueta	78%	22%	0%
Guarujá	100%	0%	0%
Guarulhos	67%	17%	17%
Indaiatuba	50%	0%	50%
Itapetininga	83%	17%	0%
Itapeva	46%	8%	46%
Itaquaquecetuba	74%	16%	11%
Itaquera	60%	40%	0%
Itu	84%	16%	0%
Jacareí	82%	12%	7%
Jahu	82%	18%	0%
Jundiaí	82%	19%	0%
Lapa	28%	72%	0%
Limeira	23%	39%	39%
Lins	57%	43%	0%
Marília	47%	53%	0%
Mauá	71%	14%	14%
Mogi das Cruzes	50%	50%	0%
Mogi Guaçu	19%	81%	0%
Osasco	79%	21%	0%
Ourinhos	89%	11%	0%
Penapolis	69%	31%	0%
Pindamonhangaba	34%	35%	31%
Piracicaba	62%	38%	0%
Praia Grande	38%	63%	0%

Postos	Não	Sim	NS / NR
Presidente Prudente	82%	18%	0%
Registro	50%	50%	0%
Ribeirão Preto	68%	32%	0%
Rio Claro	37%	59%	3%
Santo Amaro	55%	46%	0%
Santo André	49%	46%	5%
Santos	17%	79%	3%
São Bernardo do campo	46%	55%	0%
São Carlos	44%	56%	0%
São João da Boa Vista	53%	45%	2%
São José do Rio Preto	66%	34%	0%
São José dos campos	37%	58%	5%
Sé	40%	60%	0%
Sertãozinho	58%	40%	3%
Sorocaba	65%	32%	3%
Suzano	90%	0%	10%
Taboão da Serra	87%	13%	0%
Tatuí	64%	36%	0%
Taubaté	77%	20%	3%
Tupã	50%	50%	0%
Votuporanga	73%	27%	0%

Motivo da não utilização



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

Motivo da não utilização por região

	Capital	Grande São Paulo	Interior	Litoral
Porque não retiro o documento na hora	54%	72%	43%	29%
Por medo de não ser entregue no endereço correto	8%	3%	10%	29%
Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	13%	12%	6%	5%
Praticidade de ir ao posto	5%	0%	10%	11%
Sem acesso à internet	3%	0%	2%	2%
NS / NR	9%	9%	25%	11%
Outros	8%	4%	4%	13%

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

Motivo da não utilização por posto

Postos	Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	Porque não retiro o documento na hora	Por medo de não ser entregue no endereço correto	Praticidade de ir ao posto	Segurança de fazer o serviço no posto	Sem acesso ou dificuldade com internet	Outros	NS / NR
Avaré	7%	33%	13%	13%	0%	7%	0%	27%
Americana	28%	13%	33%	0%	0%	0%	0%	25%
Andradina	7%	21%	0%	14%	0%	0%	0%	57%
Araçatuba	2%	29%	0%	24%	0%	0%	0%	44%
Araraquara	0%	43%	0%	14%	0%	14%	14%	14%
Araras	0%	50%	25%	0%	0%	0%	0%	25%
Assis	0%	67%	4%	11%	0%	0%	0%	19%
Barretos	18%	71%	6%	0%	0%	0%	0%	6%
Bauru	15%	47%	12%	0%	0%	0%	0%	26%
Bebedouro	11%	57%	0%	18%	0%	4%	0%	11%
Birigui	0%	26%	32%	0%	0%	0%	0%	42%
Botucatu	0%	53%	33%	0%	0%	3%	3%	8%
Bragança	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
Campinas centro	0%	44%	22%	11%	0%	0%	0%	22%
Campinas Shopping	8%	62%	8%	0%	0%	0%	0%	23%
Caraguatatuba	0%	13%	7%	7%	0%	13%	20%	40%
Carapicuíba	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Catanduva	0%	0%	3%	52%	3%	34%	0%	7%
Cidade ademar	20%	48%	24%	0%	0%	0%	4%	4%
Cotia	6%	91%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
Diadema	14%	86%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Dracena	33%	33%	17%	0%	0%	0%	0%	17%
Fernandópolis	0%	27%	0%	18%	0%	0%	0%	55%
Franca	0%	54%	0%	0%	0%	0%	0%	46%

SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELA INTERNET



Motivo da não utilização por posto

Postos	Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	Porque não retiro o documento na hora	Por medo de não ser entregue no endereço correto	Praticidade de ir ao posto	Segurança de fazer o serviço no posto	Sem acesso ou dificuldade com internet	Outros	NS / NR
Guaratingueta	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	67%
Guarulhos	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
Itapetininga	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
Itapeva	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	67%
Itaquaquecetuba	0%	83%	0%	0%	0%	0%	0%	17%
Itaquera	13%	13%	0%	13%	0%	50%	13%	0%
Itu	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Jacareí	14%	57%	0%	0%	0%	14%	0%	14%
Jahu	17%	67%	0%	8%	0%	8%	0%	0%
Jundiaí	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	60%
Lapa	7%	64%	0%	7%	0%	7%	4%	11%
Limeira	5%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	91%
Lins	0%	57%	22%	9%	0%	0%	9%	4%
Marília	0%	96%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Mauá	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Mogi Guaçu	42%	46%	0%	0%	0%	4%	0%	8%
Osasco	33%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	33%
Ourinhos	0%	40%	20%	0%	0%	0%	0%	40%
Penapolis	0%	83%	0%	0%	0%	0%	0%	17%
Pindamonhangaba	8%	29%	4%	0%	4%	0%	0%	54%
Piracicaba	8%	92%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Praia Grande	8%	48%	32%	4%	0%	4%	0%	4%
Presidente Prudente	9%	9%	0%	36%	18%	27%	0%	0%

Motivo da não utilização por posto

Postos	Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	Porque não retiro o documento na hora	Por medo de não ser entregue no endereço correto	Praticidade de ir ao posto	Segurança de fazer o serviço no posto	Sem acesso ou dificuldade com internet	Outros	NS / NR
Registro	9%	74%	6%	0%	0%	0%	0%	12%
Ribeirão Preto	0%	8%	42%	0%	0%	0%	0%	50%
Rio Claro	0%	89%	6%	3%	0%	0%	0%	3%
Santo Amaro	27%	47%	0%	7%	0%	7%	7%	7%
Santo André	0%	44%	6%	6%	0%	17%	0%	28%
Santos	4%	17%	39%	30%	0%	9%	0%	0%
São Bernardo do campo	8%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	42%
São Carlos	0%	0%	0%	37%	22%	30%	4%	7%
São João da Boa Vista	0%	27%	12%	8%	4%	8%	0%	42%
São José do Rio Preto	7%	13%	53%	0%	0%	0%	7%	20%
São José dos campos	0%	64%	12%	0%	0%	4%	0%	20%
Sé	4%	63%	7%	7%	0%	0%	4%	15%
Sertãozinho	6%	0%	0%	56%	0%	0%	13%	25%
Sorocaba	0%	73%	9%	9%	0%	0%	0%	9%
Taboão da Serra	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tatuí	33%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	42%
Taubaté	0%	27%	0%	0%	0%	0%	0%	73%
Tupã	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Votuporanga	0%	13%	13%	13%	0%	0%	0%	63%

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA

Eu, Paulo Aviro Bondioli estatístico inscrito no Conselho, sob o número 1078 carteira 5713, declaro ser o responsável técnico pela elaboração do tratamento das bases de dados e pela tabulação das informações no Projeto Pesquisa do Poupatempo 2017.

Por ser verdade, firmo a presente declaração, para que produza seus efeitos legais.

São Paulo 02 de Janeiro de 2017

ASSINATURA