

RESULTADOS
PESQUISA POUPATEMPO
2016



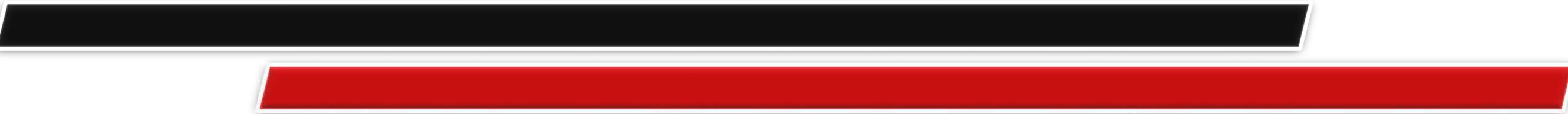
Praxian Business & Marketing Specialists

Av. Brigadeiro Luiz Antônio, 2393, cj.12

São Paulo-SP, CEP 01401-000

11 3253 0275

www.praxian.com.br



OBJETIVOS E METODOLOGIA



**poupa
tempo**

O Objetivo da pesquisa é identificar o grau de satisfação da utilização de serviços, canais de informação e sugestões de melhorias dos usuários do Poupatempo.

A metodologia de coleta compreendeu entrevistas pessoais e individuais junto aos usuários dos órgãos e serviços do Poupatempo, após o atendimento.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 21 e 26 de novembro de 2016 e foi distribuída em períodos diferenciados do dia, cobrindo diferentes turnos. A execução das entrevistas ocorreu através da coleta de eletrônica de dados, via software específico para coletas *off-line*.

Nota: Os dados referentes aos anos anteriores foram fornecidos pelo contratante da pesquisa.

OBJETIVOS E METODOLOGIA



Amostra executada

| INTERIOR | |
|-------------------|-----------------|
| POSTOS FIXOS | NUMERO DE CASOS |
| Americana | 118 |
| Andradina | 112 |
| Araçatuba | 117 |
| Araraquara | 100 |
| Araras | 107 |
| Assis | 100 |
| Avaré | 106 |
| Barretos | 124 |
| Bauru | 135 |
| Bebedouro | 109 |
| Birigui | 127 |
| Botucatu | 124 |
| Bragança Paulista | 107 |
| Campinas Centro | 120 |
| Campinas Shopping | 104 |
| Carapicuíba | 100 |
| Catanduva | 116 |

| INTERIOR | |
|---------------|-----------------|
| POSTOS FIXOS | NUMERO DE CASOS |
| Dracena | 109 |
| Fernandópolis | 116 |
| Franca | 101 |
| Guaratinguetá | 104 |
| Indaiatuba | 167 |
| Itapetininga | 119 |
| Itapeva | 114 |
| Itu | 106 |
| Jacareí | 103 |
| Jahu | 101 |
| Jundiaí | 100 |
| Limeira | 106 |
| Lins | 110 |
| Marília | 113 |
| Mogi-Guaçu | 104 |
| Ourinhos | 125 |
| Penápolis | 107 |

| INTERIOR | |
|-----------------------|-----------------|
| POSTOS FIXOS | NUMERO DE CASOS |
| Pindamonhangaba | 127 |
| Piracicaba | 133 |
| Presidente Prudente | 109 |
| Registro | 121 |
| Ribeirão Preto | 112 |
| Rio Claro | 113 |
| São Carlos | 104 |
| São João da Boa Vista | 108 |
| São José do Rio Preto | 111 |
| São José dos Campos | 128 |
| Sertãozinho | 106 |
| Sorocaba | 105 |
| Tatuí | 117 |
| Taubaté | 111 |
| Tupã | 103 |
| Votuporanga | 118 |
| TOTAL | 5.657 |

OBJETIVOS E METODOLOGIA

Amostra executada

GRANDE SÃO PAULO

| POSTOS FIXOS | NUMERO DE CASOS |
|-----------------------|-----------------|
| Caieiras | 104 |
| Cotia | 105 |
| Diadema | 220 |
| Guarulhos | 130 |
| Itaquaquecetuba | 105 |
| Mauá | 125 |
| Mogi das Cruzes | 230 |
| Osasco | 110 |
| Santo André | 110 |
| São Bernardo do Campo | 122 |
| Suzano | 102 |
| Taboão da Serra | 115 |
| Móvel Grande SP | 109 |
| TOTAL | 1.687 |

CAPITAL

| POSTOS FIXOS | NUMERO DE CASOS |
|---------------|-----------------|
| Cidade Ademar | 123 |
| Itaquera | 117 |
| Lapa | 115 |
| Luz | 121 |
| Santo Amaro | 104 |
| Sé | 119 |
| TOTAL | 699 |

LITORAL

| POSTOS FIXOS | NUMERO DE CASOS |
|---------------|-----------------|
| Caraguatatuba | 103 |
| Guarujá | 101 |
| Praia Grande | 143 |
| Santos | 107 |
| TOTAL | 454 |

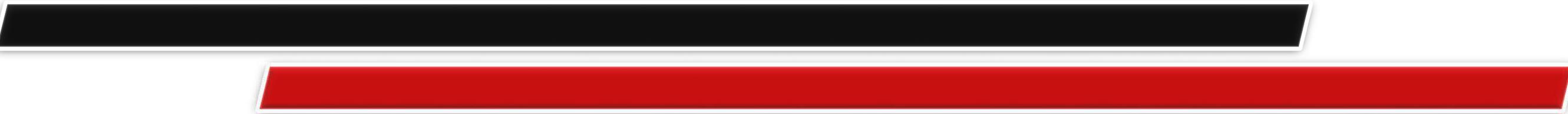
Amostra
72 Postos Fixos
1 Posto Móvel
8.497 Total da Amostra

Com base nos dados da pesquisa percebe-se que a avaliação positiva do Poupatempo permanece em alta com índice positivo de 99% (Método de escala agregada, desconsiderando NS/NR).

Observa-se que 63% dos entrevistados do Interior afirmaram que houve melhoria dos serviços, na Grande São Paulo foram 23% e na Capital 11%.

Conforme a evolução da pesquisa observamos que 22% dos entrevistados utilizaram os serviços Poupatempo pela segunda vez; no ano de 2015 tínhamos 21%.

Com base nos dados podemos afirmar que o Poupatempo é muito eficiente e a procura pelos serviços prestados aumenta gradativamente, nota-se ainda os índices positivos de avaliação crescem ano após ano.



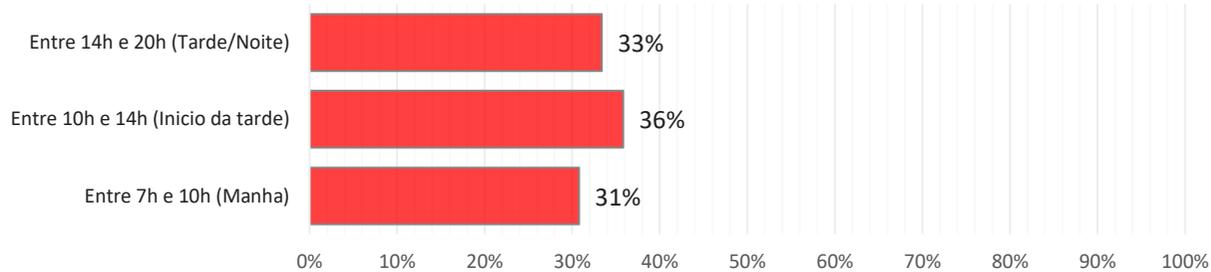
CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA



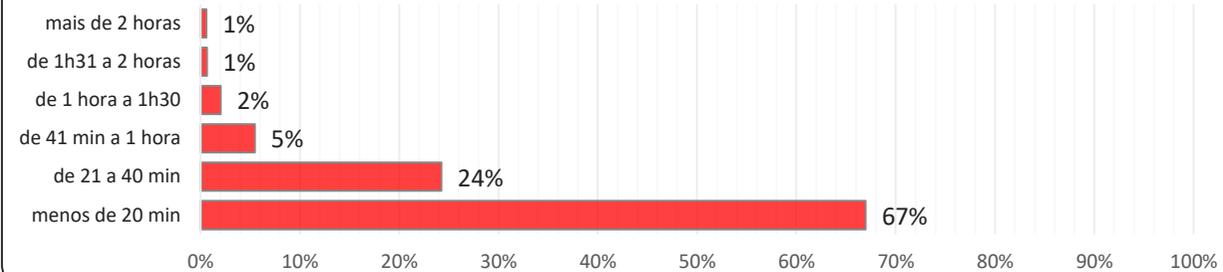
**poupa
tempo**

CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

Período da realização da entrevista



Tempo no Poupatempo

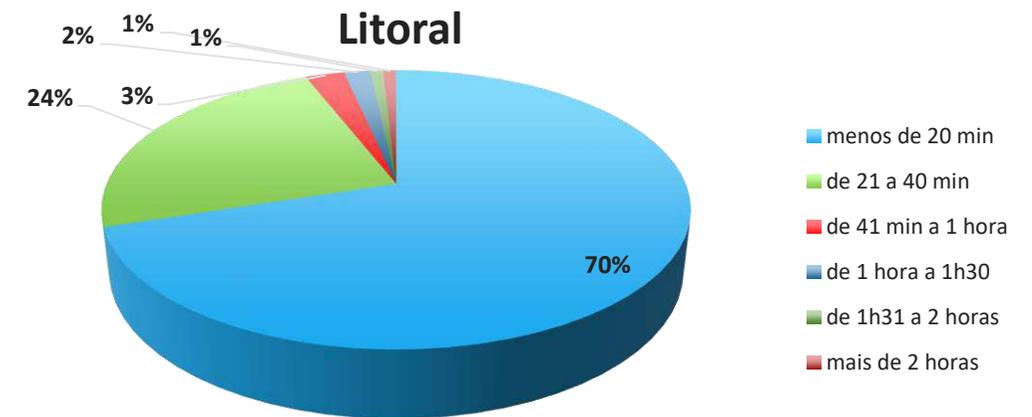
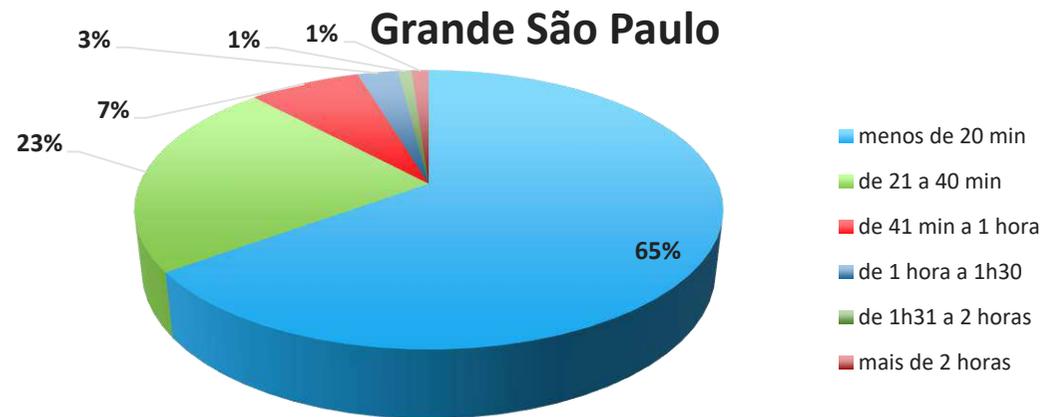
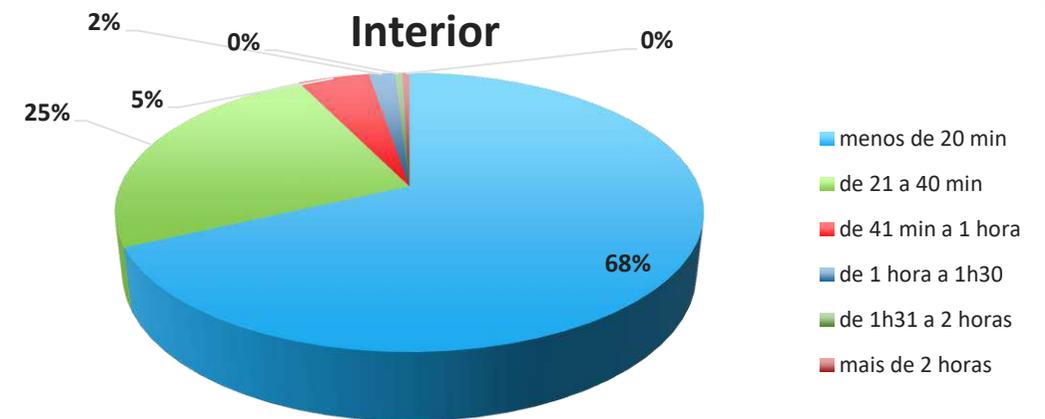
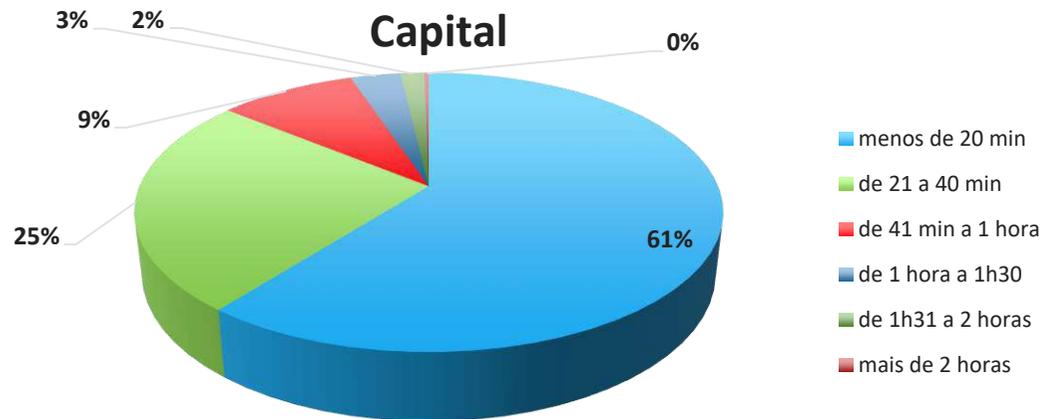


Dia da semana



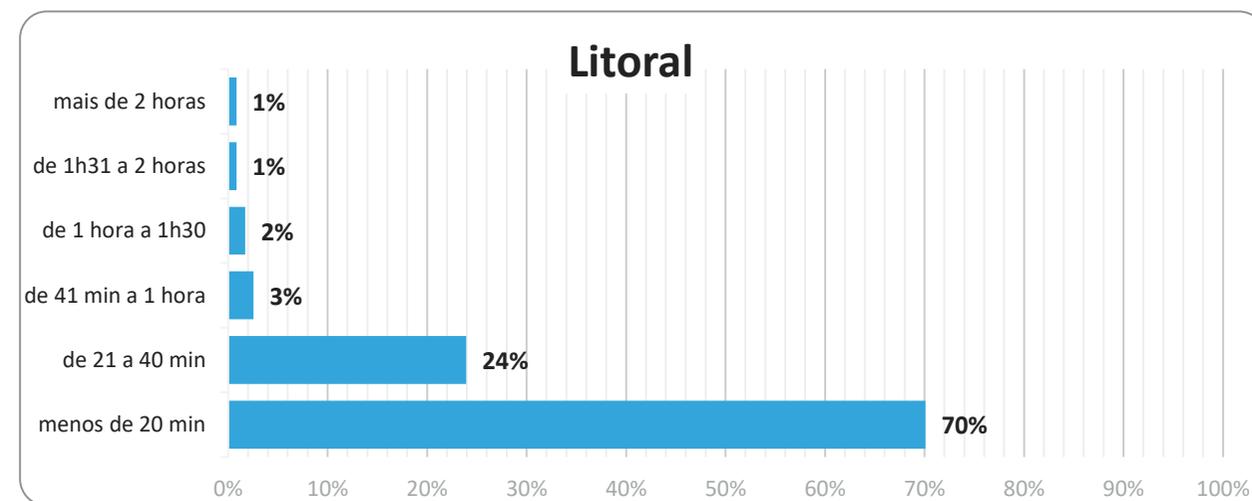
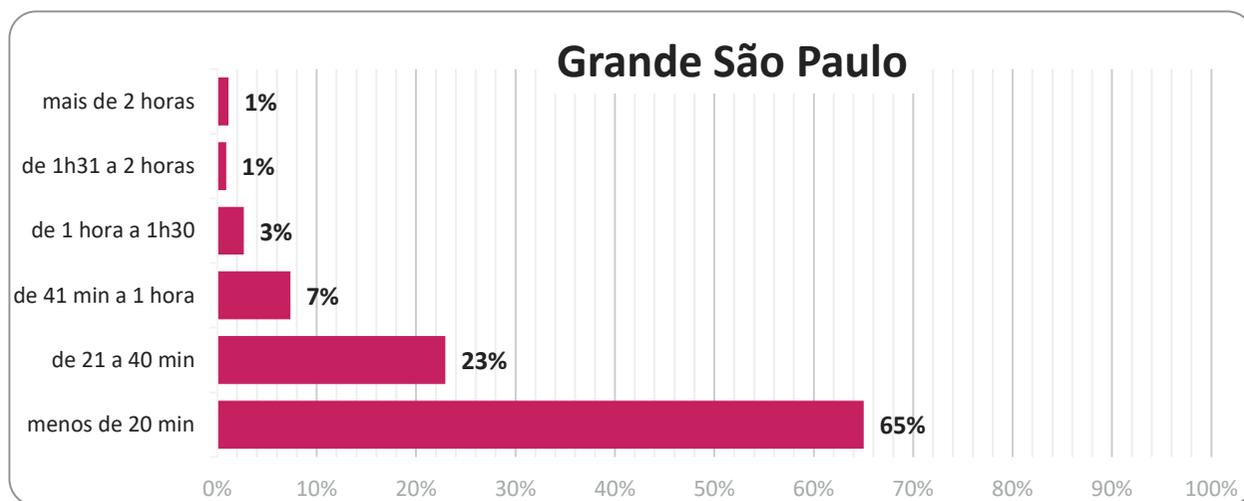
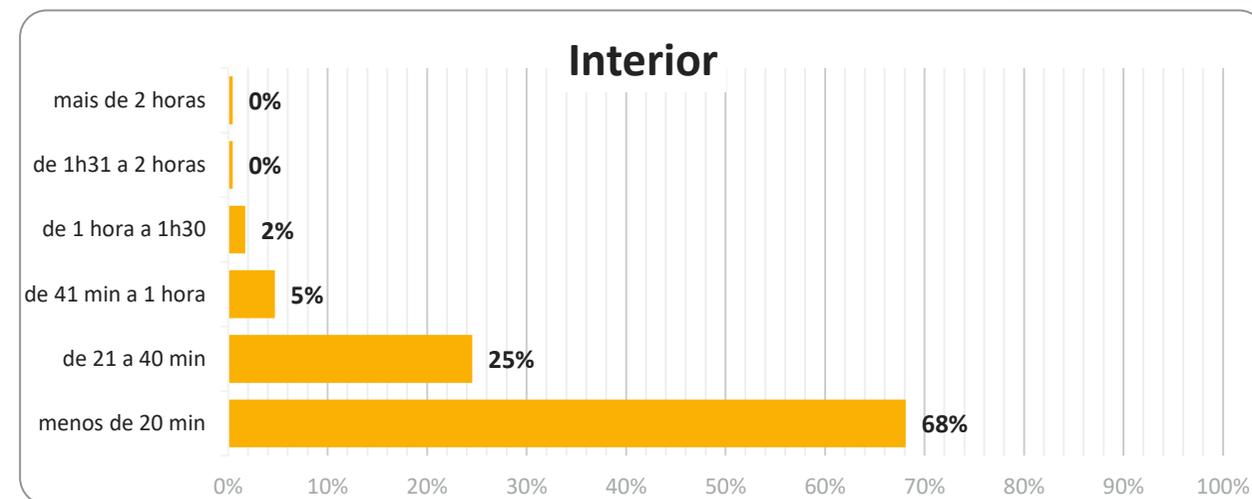
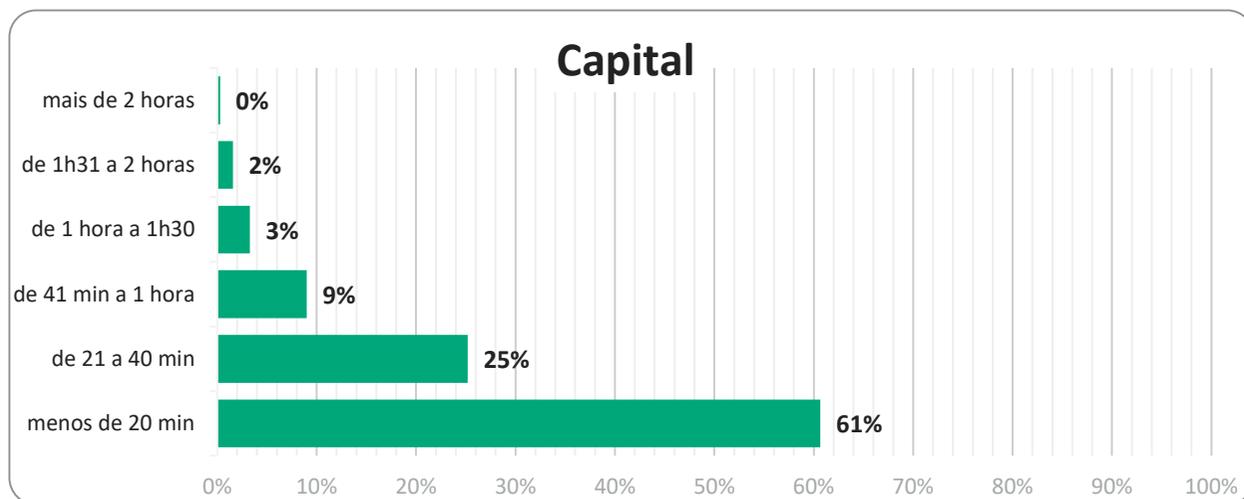
CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

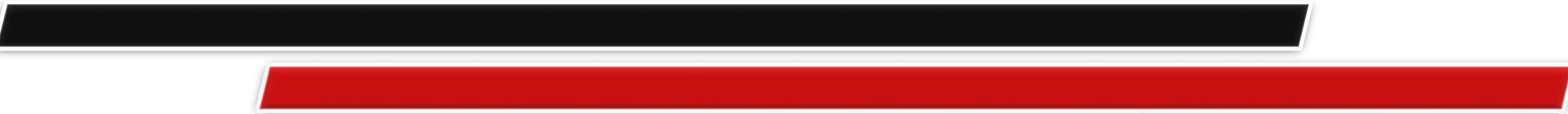
Tempo por região



CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

Tempo por região





PERFIL DOS ENTREVISTADOS



**poupa
tempo**

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Gênero

| POSTOS | MASCULINO | FEMININO |
|-------------------|-----------|----------|
| Americana | 58% | 42% |
| Andradina | 39% | 61% |
| Araçatuba | 52% | 48% |
| Araraquara | 66% | 34% |
| Araras | 55% | 45% |
| Assis | 56% | 44% |
| Avaré | 77% | 23% |
| Barretos | 48% | 52% |
| Bauru | 50% | 50% |
| Bebedouro | 39% | 61% |
| Birigui | 50% | 50% |
| Botucatu | 48% | 52% |
| Bragança Paulista | 45% | 55% |
| Caieiras | 51% | 49% |
| Campinas Centro | 60% | 40% |
| Campinas Shopping | 63% | 37% |
| Caraguatatuba | 50% | 50% |
| Carapicuíba | 51% | 49% |
| Catanduva | 50% | 50% |
| Cidade Ademar | 63% | 37% |
| Cotia | 47% | 53% |
| Diadema | 59% | 41% |
| Dracena | 53% | 47% |
| Fernandópolis | 53% | 47% |
| Franca | 47% | 53% |

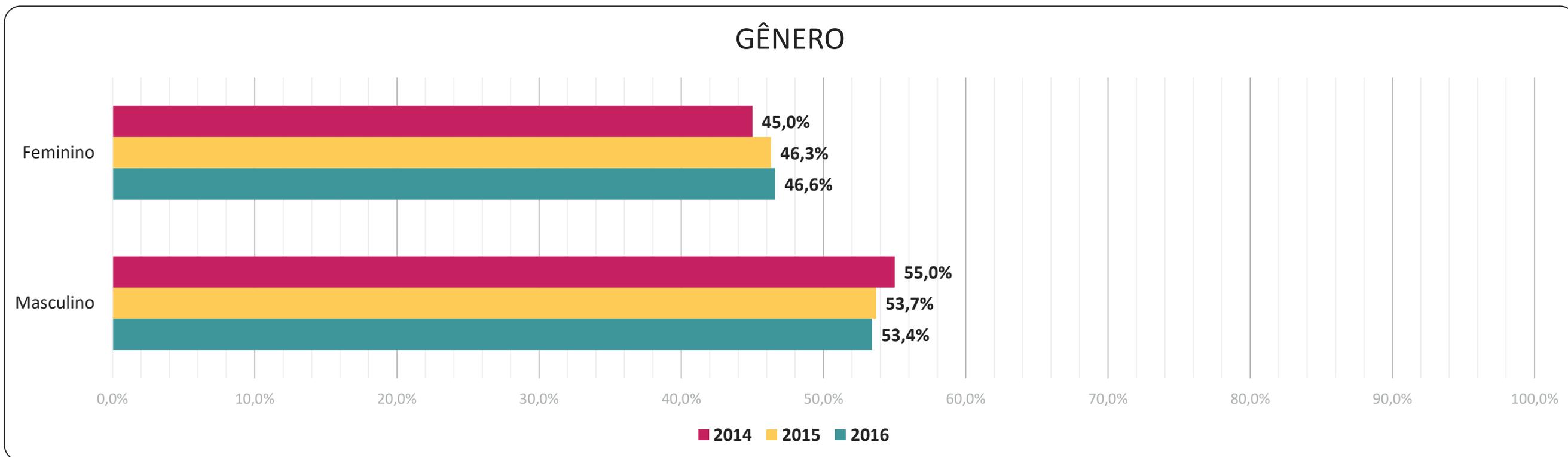
| POSTOS | MASCULINO | FEMININO |
|-----------------|-----------|----------|
| Guaratinguetá | 47% | 53% |
| Guarujá | 76% | 24% |
| Guarulhos | 62% | 38% |
| Indaiatuba | 66% | 34% |
| Itapetininga | 51% | 49% |
| Itapeva | 54% | 46% |
| Itaquaquecetuba | 43% | 57% |
| Itaquera | 59% | 41% |
| Itu | 43% | 57% |
| Jacareí | 64% | 36% |
| Jahu | 39% | 61% |
| Jundiaí | 62% | 38% |
| Lapa | 53% | 47% |
| Limeira | 55% | 45% |
| Lins | 48% | 52% |
| Luz | 45% | 55% |
| Marília | 64% | 36% |
| Mauá | 76% | 24% |
| Mogi das Cruzes | 61% | 39% |
| Mogi-Guaçu | 42% | 58% |
| Osasco | 52% | 48% |
| Ourinhos | 50% | 50% |
| Penápolis | 61% | 39% |
| Pindamonhangaba | 65% | 35% |
| Piracicaba | 53% | 47% |

| POSTOS | MASCULINO | FEMININO |
|-----------------------|------------|------------|
| Praia Grande | 67% | 33% |
| Presidente Prudente | 85% | 15% |
| Registro | 68% | 32% |
| Ribeirão Preto | 44% | 56% |
| Rio Claro | 50% | 50% |
| Santo Amaro | 46% | 54% |
| Santo André | 51% | 49% |
| Santos | 46% | 54% |
| São Bernardo Campo | 23% | 77% |
| São Carlos | 38% | 63% |
| São João da Boa Vista | 69% | 31% |
| São José do Rio Preto | 45% | 55% |
| São José dos Campos | 45% | 55% |
| Sé | 41% | 59% |
| Sertãozinho | 57% | 43% |
| Sorocaba | 40% | 60% |
| Suzano | 42% | 58% |
| Taboão da Serra | 46% | 54% |
| Tatuí | 56% | 44% |
| Taubaté | 70% | 30% |
| Tupã | 49% | 51% |
| Votuporanga | 53% | 47% |
| Móvel Grande SP | 22% | 78% |
| TOTAL | 53% | 47% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Gênero



2014 Pesquisa POUPATEMPO 2014 – FIPE
2015 Pesquisa POUPATEMPO 2015 – PRAXIAN
2016 Pesquisa POUPATEMPO 2016 – PRAXIAN

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Faixa Etária

| POSTOS | Até 25 Anos | De 26 a 40 Anos | 41 Anos ou Mais |
|-------------------|-------------|-----------------|-----------------|
| Americana | 3% | 25% | 72% |
| Andradina | 36% | 36% | 29% |
| Araçatuba | 9% | 25% | 66% |
| Araraquara | 11% | 34% | 55% |
| Araras | 27% | 39% | 34% |
| Assis | 11% | 37% | 52% |
| Avaré | 6% | 27% | 67% |
| Barretos | 19% | 41% | 40% |
| Bauru | 19% | 45% | 36% |
| Bebedouro | 11% | 53% | 36% |
| Birigui | 11% | 35% | 54% |
| Botucatu | 12% | 36% | 52% |
| Bragança Paulista | 9% | 34% | 57% |
| Caieiras | 28% | 36% | 37% |
| Campinas Centro | 16% | 39% | 45% |
| Campinas Shopping | 17% | 32% | 51% |
| Caraguatatuba | 5% | 34% | 61% |
| Carapicuíba | 19% | 28% | 53% |
| Catanduva | 16% | 41% | 44% |
| Cidade Ademar | 17% | 46% | 37% |
| Cotia | 15% | 25% | 60% |
| Diadema | 15% | 35% | 49% |
| Dracena | 11% | 31% | 58% |
| Fernandópolis | 8% | 28% | 65% |
| Franca | 0% | 61% | 39% |

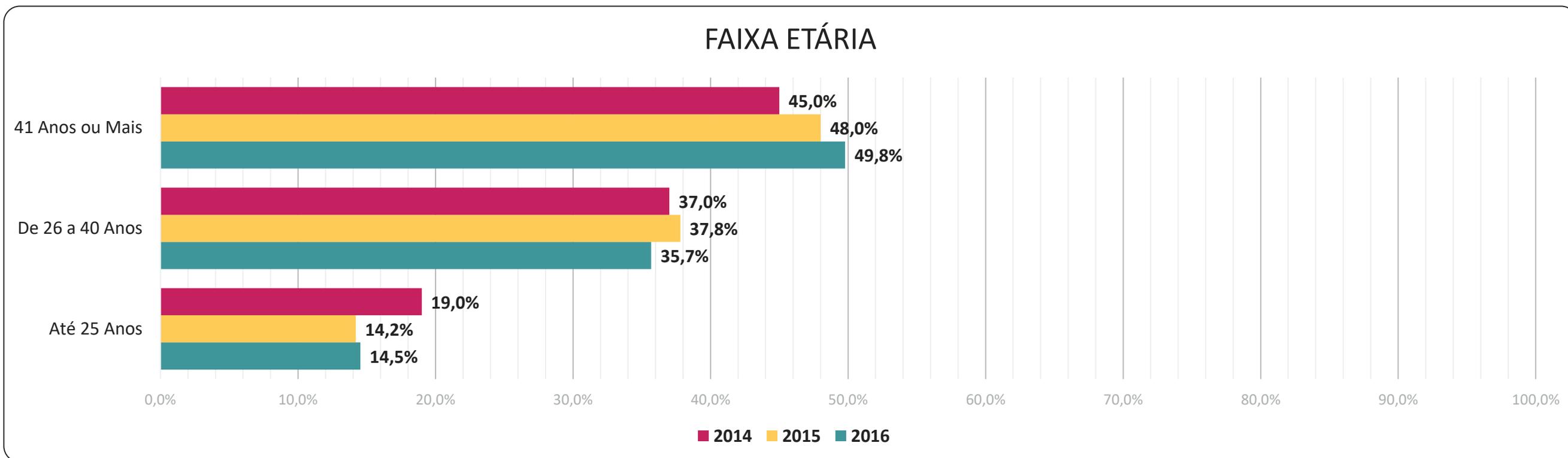
| POSTOS | Até 25 Anos | De 26 a 40 Anos | 41 Anos ou Mais |
|-----------------|-------------|-----------------|-----------------|
| Guaratinguetá | 14% | 31% | 55% |
| Guarujá | 32% | 56% | 12% |
| Guarulhos | 22% | 40% | 38% |
| Indaiatuba | 29% | 44% | 28% |
| Itapetininga | 17% | 32% | 51% |
| Itapeva | 11% | 31% | 59% |
| Itaquaquecetuba | 15% | 41% | 44% |
| Itaquera | 20% | 36% | 44% |
| Itu | 8% | 47% | 44% |
| Jacareí | 9% | 28% | 63% |
| Jahu | 15% | 31% | 54% |
| Jundiaí | 4% | 36% | 60% |
| Lapa | 23% | 43% | 35% |
| Limeira | 6% | 32% | 62% |
| Lins | 20% | 40% | 40% |
| Luz | 29% | 38% | 33% |
| Marília | 9% | 26% | 65% |
| Mauá | 3% | 27% | 70% |
| Mogi das Cruzes | 13% | 40% | 46% |
| Mogi-Guaçu | 13% | 50% | 38% |
| Osasco | 23% | 35% | 42% |
| Ourinhos | 30% | 38% | 32% |
| Penápolis | 9% | 29% | 62% |
| Pindamonhangaba | 9% | 40% | 50% |
| Piracicaba | 6% | 23% | 71% |

| POSTOS | Até 25 Anos | De 26 a 40 Anos | 41 Anos ou Mais |
|-----------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Praia Grande | 20% | 41% | 39% |
| Presidente Prudente | 11% | 29% | 60% |
| Registro | 12% | 32% | 55% |
| Ribeirão Preto | 11% | 35% | 54% |
| Rio Claro | 19% | 36% | 44% |
| Santo Amaro | 13% | 34% | 53% |
| Santo André | 10% | 26% | 64% |
| Santos | 7% | 37% | 56% |
| São Bernardo Campo | 5% | 26% | 69% |
| São Carlos | 8% | 13% | 79% |
| São João da Boa Vista | 10% | 33% | 56% |
| São José do Rio Preto | 14% | 37% | 49% |
| São José dos Campos | 16% | 31% | 52% |
| Sé | 27% | 29% | 44% |
| Sertãozinho | 10% | 45% | 44% |
| Sorocaba | 11% | 37% | 51% |
| Suzano | 21% | 31% | 48% |
| Taboão da Serra | 10% | 37% | 53% |
| Tatuí | 15% | 45% | 39% |
| Taubaté | 23% | 46% | 32% |
| Tupã | 8% | 39% | 53% |
| Votuporanga | 8% | 25% | 67% |
| Móvel Grande SP | 19% | 33% | 48% |
| TOTAL | 14,5% | 35,7% | 49,8% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Faixa Etária



2014 Pesquisa POUPATEMPO 2014 – FIPE
2015 Pesquisa POUPATEMPO 2015 – PRAXIAN
2016 Pesquisa POUPATEMPO 2016 – PRAXIAN

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Escolaridade

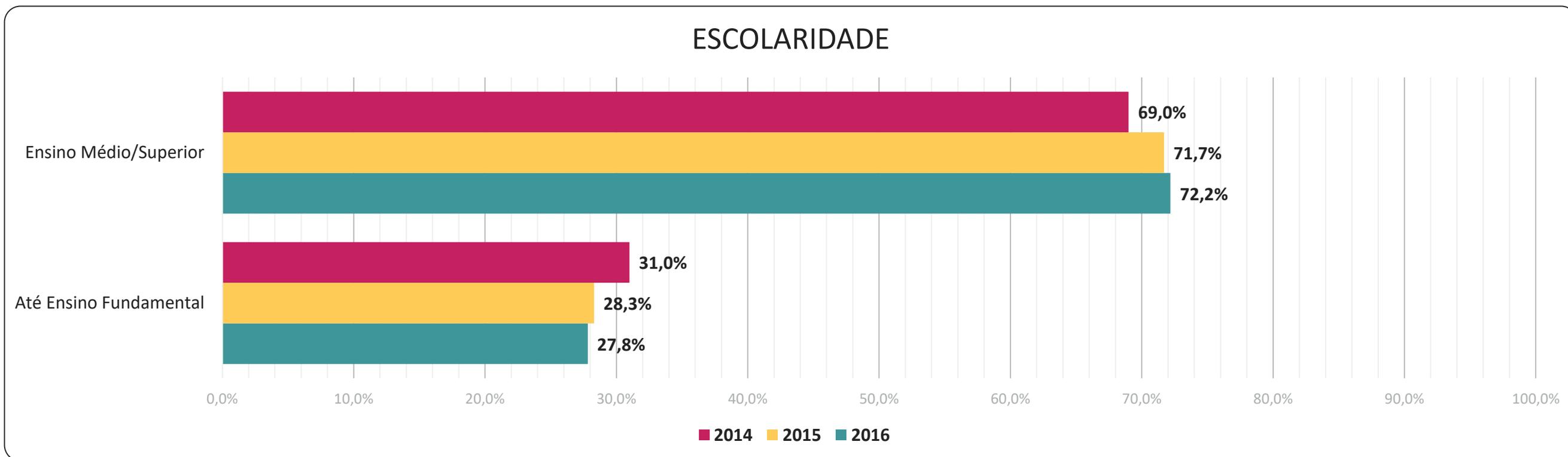
| POSTOS | Até ensino fundamental | Ensino médio/superior |
|-------------------|------------------------|-----------------------|
| Americana | 34% | 66% |
| Andradina | 30% | 70% |
| Araçatuba | 30% | 70% |
| Araraquara | 30% | 70% |
| Araras | 20% | 80% |
| Assis | 41% | 59% |
| Avaré | 28% | 72% |
| Barretos | 20% | 80% |
| Bauru | 13% | 87% |
| Bebedouro | 18% | 82% |
| Birigui | 38% | 62% |
| Botucatu | 27% | 73% |
| Bragança Paulista | 40% | 60% |
| Caieiras | 27% | 73% |
| Campinas Centro | 30% | 70% |
| Campinas Shopping | 42% | 58% |
| Caraguatatuba | 39% | 61% |
| Carapicuíba | 17% | 83% |
| Catanduva | 52% | 48% |
| Cidade Ademar | 33% | 67% |
| Cotia | 48% | 52% |
| Diadema | 18% | 82% |
| Dracena | 36% | 64% |
| Fernandópolis | 48% | 52% |
| Franca | 41% | 59% |

| POSTOS | Até ensino fundamental | Ensino médio/superior |
|-----------------|------------------------|-----------------------|
| Guaratinguetá | 24% | 76% |
| Guarujá | 3% | 97% |
| Guarulhos | 18% | 82% |
| Indaiatuba | 8% | 92% |
| Itapetininga | 23% | 77% |
| Itapeva | 61% | 39% |
| Itaquaquecetuba | 48% | 52% |
| Itaquera | 21% | 79% |
| Itu | 18% | 82% |
| Jacareí | 21% | 79% |
| Jahu | 37% | 63% |
| Jundiaí | 25% | 75% |
| Lapa | 10% | 90% |
| Limeira | 27% | 73% |
| Lins | 32% | 68% |
| Luz | 21% | 79% |
| Marília | 32% | 68% |
| Mauá | 32% | 68% |
| Mogi das Cruzes | 18% | 82% |
| Mogi-Guaçu | 6% | 94% |
| Osasco | 14% | 86% |
| Ourinhos | 22% | 78% |
| Penápolis | 37% | 63% |
| Pindamonhangaba | 19% | 81% |
| Piracicaba | 54% | 46% |

| POSTOS | Até ensino fundamental | Ensino médio/superior |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Praia Grande | 35% | 65% |
| Presidente Prudente | 28% | 72% |
| Registro | 36% | 64% |
| Ribeirão Preto | 19% | 81% |
| Rio Claro | 22% | 78% |
| Santo Amaro | 34% | 66% |
| Santo André | 27% | 73% |
| Santos | 24% | 76% |
| São Bernardo Campo | 20% | 80% |
| São Carlos | 43% | 57% |
| São João da Boa Vista | 23% | 77% |
| São José do Rio Preto | 26% | 74% |
| São José dos Campos | 15% | 85% |
| Sé | 24% | 76% |
| Sertãozinho | 45% | 55% |
| Sorocaba | 17% | 83% |
| Suzano | 23% | 77% |
| Taboão da Serra | 40% | 60% |
| Tatuí | 21% | 79% |
| Taubaté | 12% | 88% |
| Tupã | 18% | 82% |
| Votuporanga | 45% | 55% |
| Móvel Grande SP | 34% | 66% |
| TOTAL | 28% | 72% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Escolaridade



Pesquisa POUPATEMPO 2014 – FIPE
Pesquisa POUPATEMPO 2015 – PRAXIAN
Pesquisa POUPATEMPO 2016 – PRAXIAN

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Renda Individual

| POSTOS | Até 2 SM | De 2 a 5 SM | Mais de 5 SM | NS/NR |
|-------------------|----------|-------------|--------------|-------|
| Americana | 76% | 7% | 0% | 17% |
| Andradina | 88% | 2% | 0% | 11% |
| Araçatuba | 73% | 25% | 0% | 1% |
| Araraquara | 58% | 28% | 0% | 13% |
| Araras | 47% | 40% | 0% | 7% |
| Assis | 9% | 0% | 0% | 91% |
| Avaré | 53% | 42% | 0% | 0% |
| Barretos | 56% | 27% | 0% | 13% |
| Bauru | 66% | 4% | 0% | 30% |
| Bebedouro | 68% | 28% | 0% | 0% |
| Birigui | 70% | 23% | 0% | 3% |
| Botucatu | 73% | 19% | 0% | 1% |
| Bragança Paulista | 43% | 13% | 0% | 44% |
| Caieiras | 84% | 10% | 1% | 6% |
| Campinas Centro | 93% | 3% | 0% | 4% |
| Campinas Shopping | 14% | 5% | 1% | 80% |
| Caraguatatuba | 59% | 23% | 0% | 14% |
| Carapicuíba | 87% | 9% | 0% | 4% |
| Catanduva | 96% | 3% | 0% | 1% |
| Cidade Ademar | 54% | 14% | 0% | 27% |
| Cotia | 30% | 12% | 0% | 52% |
| Diadema | 47% | 18% | 0% | 28% |
| Dracena | 44% | 11% | 0% | 43% |
| Fernandópolis | 66% | 24% | 0% | 6% |
| Franca | 98% | 2% | 0% | 0% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Renda Individual

| POSTOS | Até 2 SM | De 2 a 5 SM | Mais de 5 SM | NS/NR |
|-----------------|----------|-------------|--------------|-------|
| Guaratinguetá | 66% | 30% | 0% | 0% |
| Guarujá | 12% | 5% | 0% | 83% |
| Guarulhos | 39% | 12% | 0% | 48% |
| Indaiatuba | 31% | 14% | 1% | 51% |
| Itapetininga | 63% | 27% | 0% | 7% |
| Itapeva | 85% | 7% | 0% | 5% |
| Itaquaquecetuba | 86% | 10% | 0% | 3% |
| Itaquera | 44% | 15% | 0% | 40% |
| Itu | 41% | 18% | 1% | 37% |
| Jacareí | 19% | 11% | 1% | 66% |
| Jahu | 69% | 24% | 0% | 2% |
| Jundiaí | 47% | 37% | 0% | 4% |
| Lapa | 27% | 31% | 0% | 35% |
| Limeira | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Lins | 87% | 12% | 0% | 0% |
| Luz | 31% | 4% | 0% | 64% |
| Marília | 56% | 35% | 0% | 1% |
| Mauá | 25% | 19% | 0% | 46% |
| Mogi das Cruzes | 67% | 18% | 0% | 8% |
| Mogi-Guaçu | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Osasco | 20% | 12% | 0% | 61% |
| Ourinhos | 43% | 21% | 0% | 32% |
| Penápolis | 6% | 4% | 0% | 90% |
| Pindamonhangaba | 53% | 14% | 0% | 29% |
| Piracicaba | 53% | 15% | 0% | 28% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

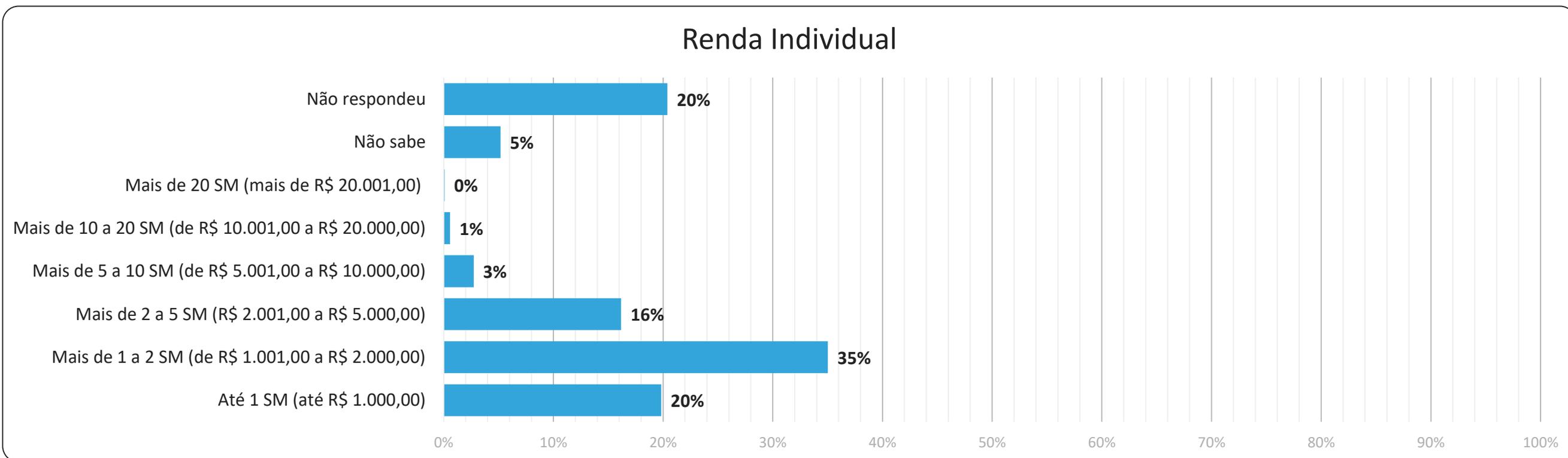


Renda Individual

| POSTOS | Até 2 SM | De 2 a 5 SM | Mais de 5 SM | NS/NR |
|-----------------------|------------|-------------|--------------|------------|
| Praia Grande | 83% | 11% | 1% | 1% |
| Presidente Prudente | 57% | 29% | 0% | 11% |
| Registro | 69% | 20% | 0% | 9% |
| Ribeirão Preto | 72% | 20% | 0% | 4% |
| Rio Claro | 57% | 31% | 0% | 7% |
| Santo Amaro | 24% | 8% | 0% | 67% |
| Santo André | 36% | 25% | 0% | 31% |
| Santos | 59% | 36% | 0% | 3% |
| São Bernardo do Campo | 29% | 10% | 1% | 56% |
| São Carlos | 82% | 16% | 0% | 1% |
| São João da Boa Vista | 3% | 2% | 0% | 95% |
| São José do Rio Preto | 88% | 5% | 0% | 2% |
| São José dos Campos | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Sé | 49% | 19% | 0% | 19% |
| Sertãozinho | 70% | 21% | 0% | 8% |
| Sorocaba | 50% | 35% | 0% | 3% |
| Suzano | 49% | 27% | 0% | 18% |
| Taboão da Serra | 13% | 6% | 0% | 79% |
| Tatuí | 60% | 21% | 0% | 19% |
| Taubaté | 37% | 8% | 0% | 54% |
| Tupã | 79% | 7% | 0% | 11% |
| Votuporanga | 64% | 25% | 1% | 6% |
| Móvel Grande SP | 42% | 6% | 0% | 52% |
| TOTAL | 55% | 16% | 3% | 26% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Renda Individual



PERFIL DOS ENTREVISTADOS

PEA - População Economicamente Ativa

| POSTOS | Empregado de empresa privada | Empresário/empregador | Autônomo/profissional liberal | Funcionário público | Militar | Aposentado/pensionista | Desempregado | Dona de casa | Estudante |
|-------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------|---------|------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Americana | 30% | 1% | 22% | 2% | 0% | 36% | 3% | 5% | 1% |
| Andradina | 29% | 2% | 11% | 6% | 0% | 12% | 10% | 16% | 15% |
| Araçatuba | 30% | 8% | 16% | 9% | 1% | 15% | 19% | 2% | 1% |
| Araraquara | 31% | 5% | 21% | 5% | 1% | 17% | 13% | 6% | 1% |
| Araras | 62% | 5% | 0% | 8% | 0% | 4% | 8% | 7% | 7% |
| Assis | 38% | 5% | 16% | 6% | 0% | 18% | 2% | 13% | 2% |
| Avaré | 36% | 25% | 15% | 11% | 0% | 8% | 3% | 1% | 1% |
| Barretos | 33% | 6% | 26% | 4% | 1% | 9% | 5% | 13% | 4% |
| Bauru | 48% | 3% | 10% | 1% | 0% | 6% | 24% | 7% | 0% |
| Bebedouro | 39% | 9% | 16% | 10% | 0% | 9% | 3% | 12% | 3% |
| Birigui | 46% | 2% | 26% | 2% | 1% | 7% | 6% | 10% | 1% |
| Botucatu | 27% | 8% | 29% | 14% | 0% | 6% | 7% | 9% | 0% |
| Bragança Paulista | 36% | 5% | 23% | 2% | 0% | 17% | 7% | 8% | 2% |
| Caieiras | 22% | 1% | 20% | 7% | 0% | 12% | 34% | 4% | 1% |
| Campinas Centro | 40% | 0% | 3% | 0% | 0% | 15% | 40% | 2% | 1% |
| Campinas Shopping | 11% | 5% | 20% | 6% | 0% | 13% | 19% | 15% | 11% |
| Caraguatatuba | 32% | 4% | 20% | 8% | 0% | 20% | 9% | 5% | 2% |
| Carapicuíba | 71% | 0% | 1% | 1% | 0% | 10% | 12% | 5% | 0% |
| Catanduva | 53% | 1% | 8% | 0% | 0% | 11% | 18% | 9% | 0% |
| Cidade Ademar | 32% | 2% | 19% | 3% | 0% | 2% | 37% | 6% | 0% |
| Cotia | 27% | 2% | 16% | 5% | 0% | 11% | 19% | 14% | 6% |
| Diadema | 50% | 3% | 11% | 4% | 0% | 10% | 15% | 5% | 1% |
| Dracena | 35% | 8% | 18% | 6% | 0% | 11% | 16% | 6% | 0% |
| Fernandópolis | 21% | 5% | 22% | 8% | 0% | 25% | 9% | 9% | 1% |
| Franca | 70% | 6% | 2% | 0% | 0% | 17% | 5% | 0% | 0% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

PEA - População Economicamente Ativa

| POSTOS | Empregado de empresa privada | Empresário/empregador | Autônomo/profissional liberal | Funcionário público | Militar | Aposentado/pensionista | Desempregado | Dona de casa | Estudante |
|-----------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------|---------|------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Guaratinguetá | 29% | 13% | 28% | 7% | 1% | 6% | 6% | 9% | 2% |
| Guarujá | 33% | 0% | 20% | 0% | 0% | 8% | 6% | 2% | 32% |
| Guarulhos | 33% | 7% | 17% | 2% | 1% | 8% | 23% | 6% | 3% |
| Indaiatuba | 54% | 7% | 13% | 2% | 0% | 5% | 10% | 4% | 5% |
| Itapetininga | 27% | 3% | 16% | 11% | 1% | 15% | 4% | 16% | 8% |
| Itapeva | 19% | 4% | 32% | 9% | 0% | 8% | 4% | 21% | 3% |
| Itaquaquecetuba | 38% | 1% | 21% | 4% | 0% | 7% | 10% | 17% | 2% |
| Itaquera | 37% | 3% | 16% | 3% | 0% | 4% | 21% | 9% | 8% |
| Itu | 39% | 1% | 19% | 6% | 0% | 15% | 10% | 10% | 0% |
| Jacareí | 26% | 4% | 7% | 12% | 0% | 27% | 7% | 12% | 6% |
| Jahu | 31% | 6% | 9% | 4% | 0% | 21% | 12% | 14% | 4% |
| Jundiaí | 31% | 4% | 26% | 2% | 0% | 15% | 12% | 9% | 1% |
| Lapa | 44% | 3% | 16% | 3% | 0% | 6% | 13% | 0% | 14% |
| Limeira | 32% | 3% | 18% | 0% | 0% | 18% | 13% | 16% | 0% |
| Lins | 45% | 8% | 19% | 7% | 0% | 8% | 9% | 1% | 3% |
| Luz | 31% | 2% | 2% | 1% | 0% | 10% | 34% | 9% | 11% |
| Marília | 45% | 5% | 11% | 9% | 0% | 18% | 4% | 7% | 2% |
| Mauá | 38% | 3% | 18% | 6% | 0% | 19% | 10% | 5% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 19% | 23% | 9% | 6% | 0% | 15% | 25% | 3% | 0% |
| Mogi-Guaçu | 53% | 0% | 2% | 3% | 0% | 8% | 6% | 16% | 13% |
| Osasco | 37% | 3% | 15% | 7% | 0% | 5% | 25% | 5% | 3% |
| Ourinhos | 38% | 3% | 21% | 6% | 1% | 3% | 25% | 2% | 2% |
| Penápolis | 43% | 7% | 21% | 4% | 1% | 15% | 7% | 1% | 1% |
| Pindamonhangaba | 46% | 3% | 7% | 5% | 0% | 10% | 20% | 8% | 2% |
| Piracicaba | 34% | 5% | 31% | 2% | 2% | 14% | 4% | 9% | 0% |

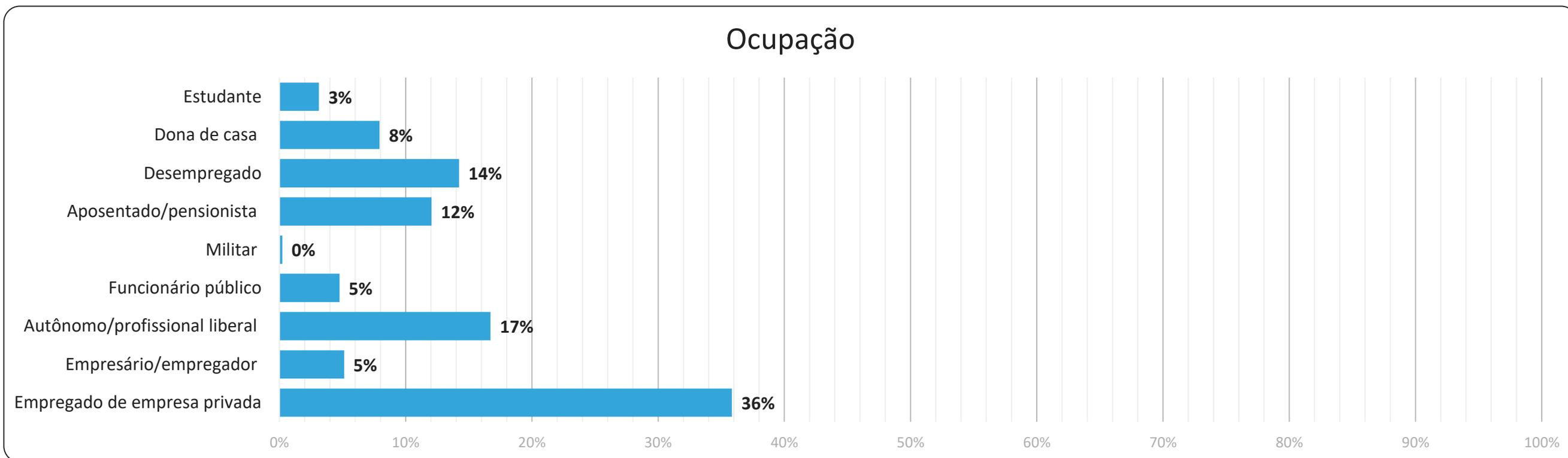
PERFIL DOS ENTREVISTADOS

PEA - População Economicamente Ativa

| POSTOS | Empregado de empresa privada | Empresário/empregador | Autônomo/profissional liberal | Funcionário público | Militar | Aposentado/pensionista | Desempregado | Dona de casa | Estudante |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------|-----------|------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Praia Grande | 27% | 7% | 31% | 6% | 1% | 10% | 12% | 0% | 4% |
| Presidente Prudente | 36% | 6% | 28% | 2% | 0% | 14% | 7% | 5% | 3% |
| Registro | 40% | 2% | 19% | 7% | 0% | 15% | 10% | 5% | 2% |
| Ribeirão Preto | 36% | 0% | 9% | 9% | 1% | 16% | 27% | 3% | 0% |
| Rio Claro | 50% | 1% | 7% | 5% | 0% | 12% | 10% | 12% | 4% |
| Santo Amaro | 42% | 2% | 17% | 2% | 0% | 5% | 21% | 7% | 4% |
| Santo André | 36% | 7% | 14% | 6% | 0% | 20% | 8% | 7% | 1% |
| Santos | 38% | 3% | 21% | 0% | 0% | 18% | 14% | 6% | 0% |
| São Bernardo Campo | 10% | 25% | 8% | 6% | 0% | 12% | 38% | 1% | 0% |
| São Carlos | 22% | 1% | 20% | 3% | 0% | 31% | 10% | 12% | 2% |
| São João da Boa Vista | 49% | 6% | 11% | 6% | 0% | 16% | 6% | 6% | 1% |
| São José do Rio Preto | 33% | 0% | 24% | 2% | 0% | 5% | 17% | 17% | 2% |
| São José dos Campos | 32% | 7% | 9% | 2% | 2% | 6% | 15% | 21% | 5% |
| Sé | 39% | 3% | 14% | 2% | 0% | 2% | 38% | 0% | 2% |
| Sertãozinho | 33% | 3% | 20% | 2% | 0% | 14% | 13% | 14% | 1% |
| Sorocaba | 24% | 8% | 27% | 4% | 0% | 15% | 15% | 5% | 3% |
| Suzano | 36% | 8% | 14% | 8% | 0% | 9% | 14% | 7% | 5% |
| Taboão da Serra | 23% | 8% | 22% | 4% | 1% | 12% | 16% | 10% | 4% |
| Tatuí | 42% | 3% | 16% | 3% | 1% | 9% | 13% | 9% | 3% |
| Taubaté | 45% | 5% | 23% | 4% | 1% | 7% | 11% | 1% | 5% |
| Tupã | 27% | 1% | 27% | 12% | 0% | 15% | 3% | 13% | 3% |
| Votuporanga | 28% | 7% | 27% | 7% | 0% | 13% | 7% | 12% | 0% |
| Móvel Grande SP | 17% | 0% | 17% | 4% | 0% | 6% | 31% | 22% | 3% |
| TOTAL | 36% | 5% | 17% | 5% | 0% | 12% | 14% | 8% | 3% |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Ocupação





POUPATEMPO - SERVIÇOS

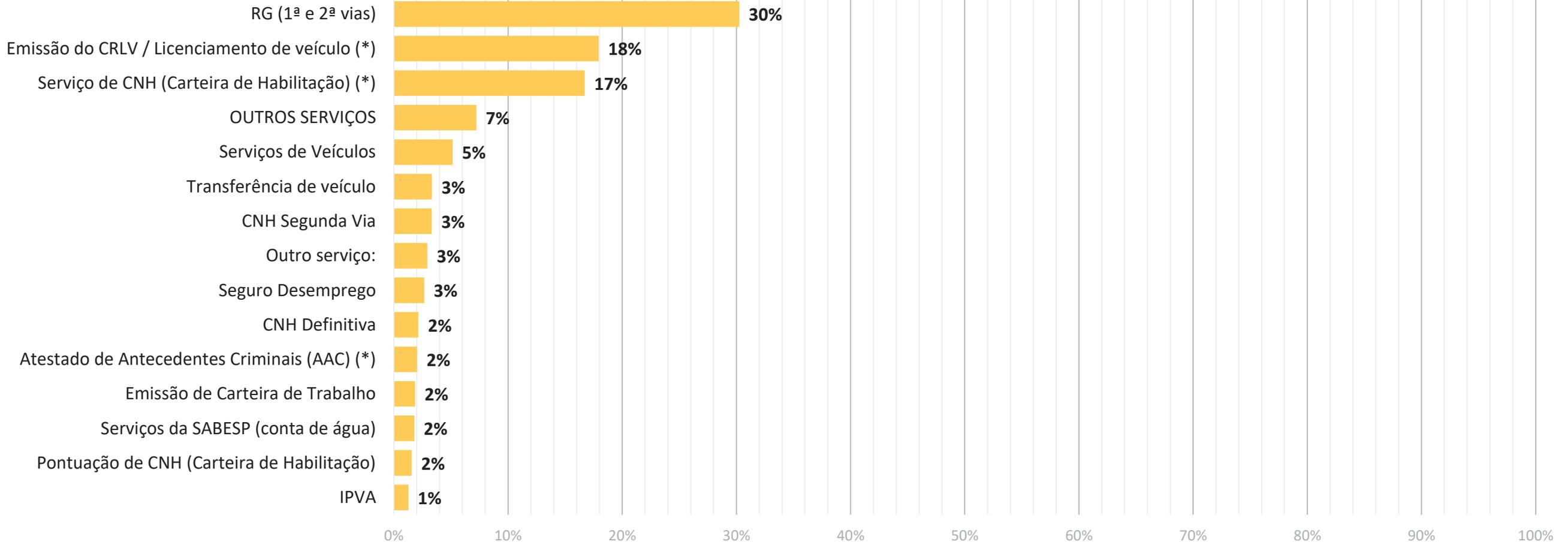


Serviços

Os serviços 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 30% elevando o índice do ano anterior (28,9%), em seguida temos a emissão do CRLV (Licenciamento de veículo) com 18%, seguindo para os serviços de CNH (Carteira de habilitação) 17%, outros serviços 7% e serviços de veículo 5%; os demais serviços tem procura de 1% a 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 aumentou em relação ao ano de 2015 de 87% para 94%.

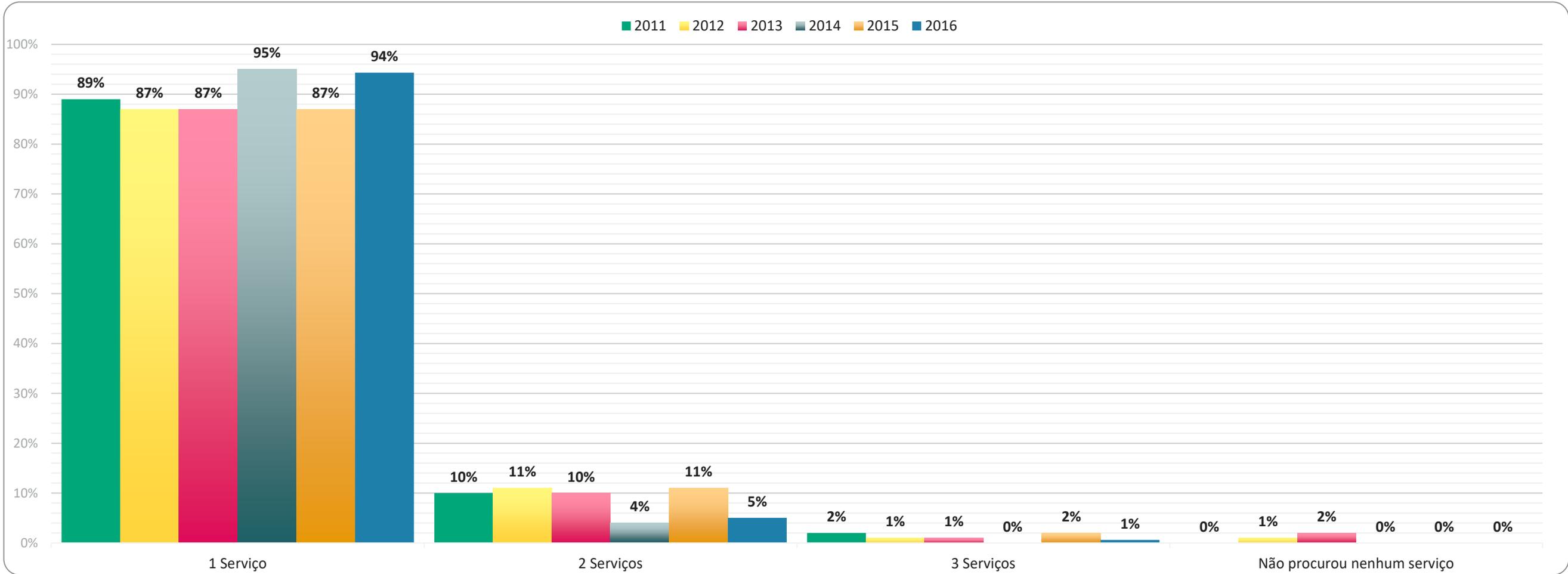
Serviços mais utilizados



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.

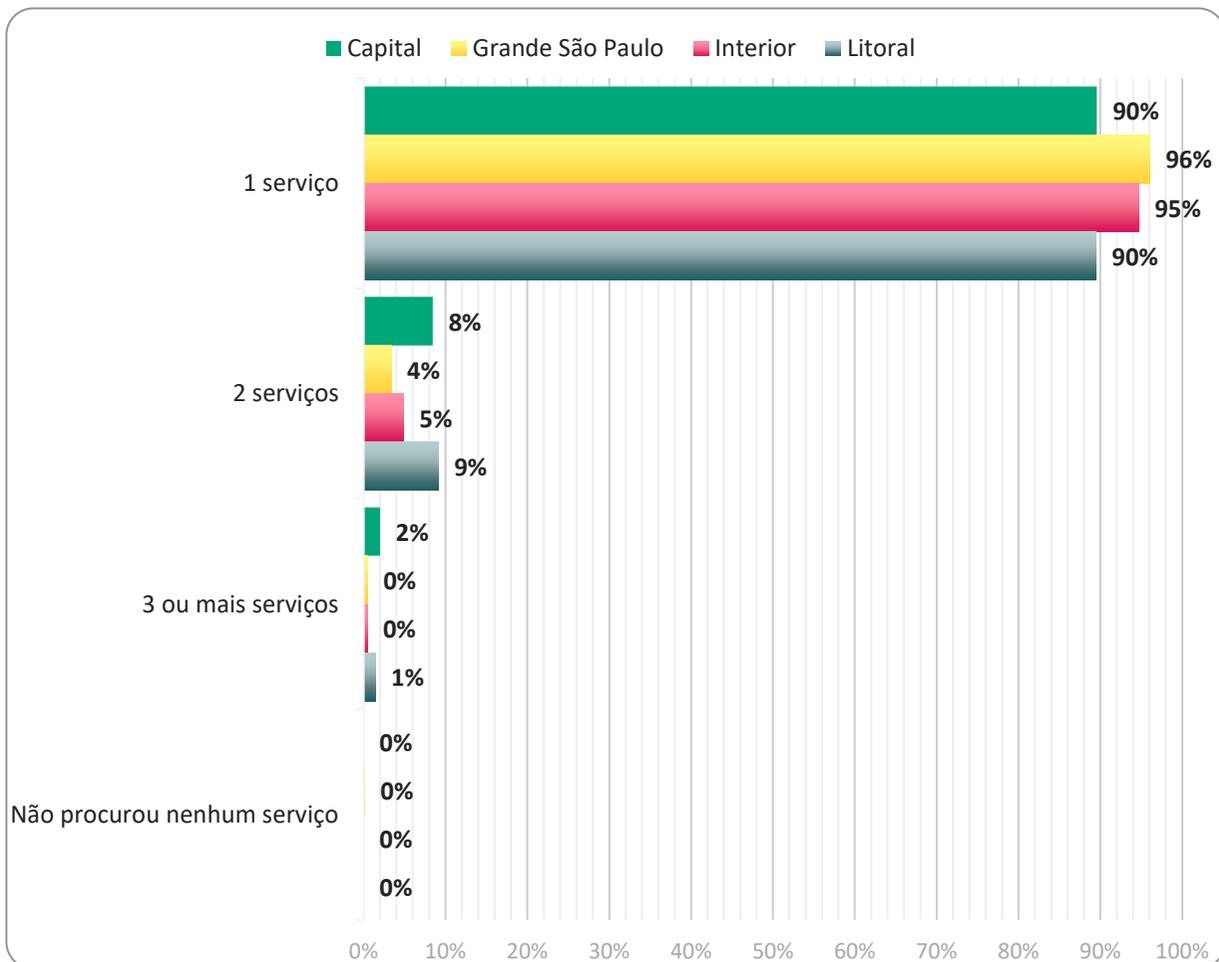
Quantidade de serviços procurados na visita



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)

QUANTIDADE DE SERVIÇOS

Quantidade de serviços procurados na visita X Região



| | 1 serviço | 2 serviços | 3 ou mais serviços | Não procurou nenhum serviço |
|------------------|-----------|------------|--------------------|-----------------------------|
| Capital | 90% | 8% | 2% | 0% |
| Grande São Paulo | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Interior | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Litoral | 90% | 9% | 1% | 0% |

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

QUANTIDADE DE SERVIÇOS



Quantidade de serviços procurados na visita X Posto Poupatempo

| POSTOS | 1 serviço | 2 serviços | 3 ou mais | Nenhum Serviço |
|-------------------|-----------|------------|-----------|----------------|
| Americana | 93% | 7% | 0% | 0% |
| Andradina | 76% | 20% | 4% | 0% |
| Araçatuba | 91% | 9% | 1% | 0% |
| Araraquara | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Araras | 98% | 1% | 1% | 0% |
| Assis | 91% | 8% | 1% | 0% |
| Avaré | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Barretos | 94% | 6% | 0% | 0% |
| Bauru | 93% | 7% | 0% | 0% |
| Bebedouro | 93% | 7% | 0% | 0% |
| Birigui | 96% | 3% | 1% | 0% |
| Botucatu | 86% | 10% | 4% | 0% |
| Bragança Paulista | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Caieiras | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Campinas Centro | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Campinas Shopping | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Caraguatatuba | 83% | 17% | 0% | 0% |
| Carapicuíba | 85% | 15% | 0% | 0% |
| Catanduva | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Cidade Ademar | 93% | 7% | 1% | 0% |
| Cotia | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Diadema | 96% | 3% | 0% | 0% |
| Dracena | 94% | 6% | 1% | 0% |
| Fernandópolis | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Franca | 97% | 3% | 0% | 0% |

QUANTIDADE DE SERVIÇOS



Quantidade de serviços procurados na visita X Posto Poupatempo

| POSTOS | 1 serviço | 2 serviços | 3 ou mais | Nenhum Serviço |
|-----------------|-----------|------------|-----------|----------------|
| Guaratinguetá | 90% | 8% | 2% | 0% |
| Guarujá | 68% | 27% | 5% | 0% |
| Guarulhos | 92% | 6% | 2% | 0% |
| Indaiatuba | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Itapetininga | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Itapeva | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 88% | 8% | 4% | 1% |
| Itaquera | 97% | 3% | 0% | 0% |
| Itu | 97% | 3% | 0% | 0% |
| Jacareí | 94% | 5% | 1% | 0% |
| Jahu | 97% | 3% | 0% | 0% |
| Jundiaí | 94% | 5% | 1% | 0% |
| Lapa | 81% | 17% | 2% | 0% |
| Limeira | 93% | 6% | 1% | 0% |
| Lins | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Luz | 94% | 5% | 1% | 0% |
| Marília | 94% | 6% | 0% | 0% |
| Mauá | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Mogi-Guaçu | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Osasco | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Ourinhos | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Penápolis | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Pindamonhangaba | 97% | 2% | 1% | 0% |
| Piracicaba | 96% | 4% | 0% | 0% |

QUANTIDADE DE SERVIÇOS



Quantidade de serviços procurados na visita X Posto Poupatempo

| POSTOS | 1 serviço | 2 serviços | 3 ou mais | Nenhum Serviço |
|-----------------------|------------|------------|-----------|----------------|
| Praia Grande | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Presidente Prudente | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Registro | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Ribeirão Preto | 98% | 1% | 1% | 0% |
| Rio Claro | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Santo Amaro | 90% | 9% | 1% | 0% |
| Santo André | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Santos | 98% | 2% | 0% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 100% | 0% | 0% | 0% |
| São Carlos | 100% | 0% | 0% | 0% |
| São João da Boa Vista | 94% | 6% | 0% | 0% |
| São José do Rio Preto | 85% | 15% | 0% | 0% |
| São José dos Campos | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Sé | 82% | 10% | 8% | 0% |
| Sertãozinho | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Sorocaba | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Suzano | 92% | 8% | 0% | 0% |
| Taboão da Serra | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Tatuí | 94% | 5% | 1% | 0% |
| Taubaté | 94% | 6% | 0% | 0% |
| Tupã | 93% | 5% | 2% | 0% |
| Votuporanga | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Móvel Grande SP | 95% | 4% | 1% | 0% |
| TOTAL | 94% | 5% | 1% | 0% |



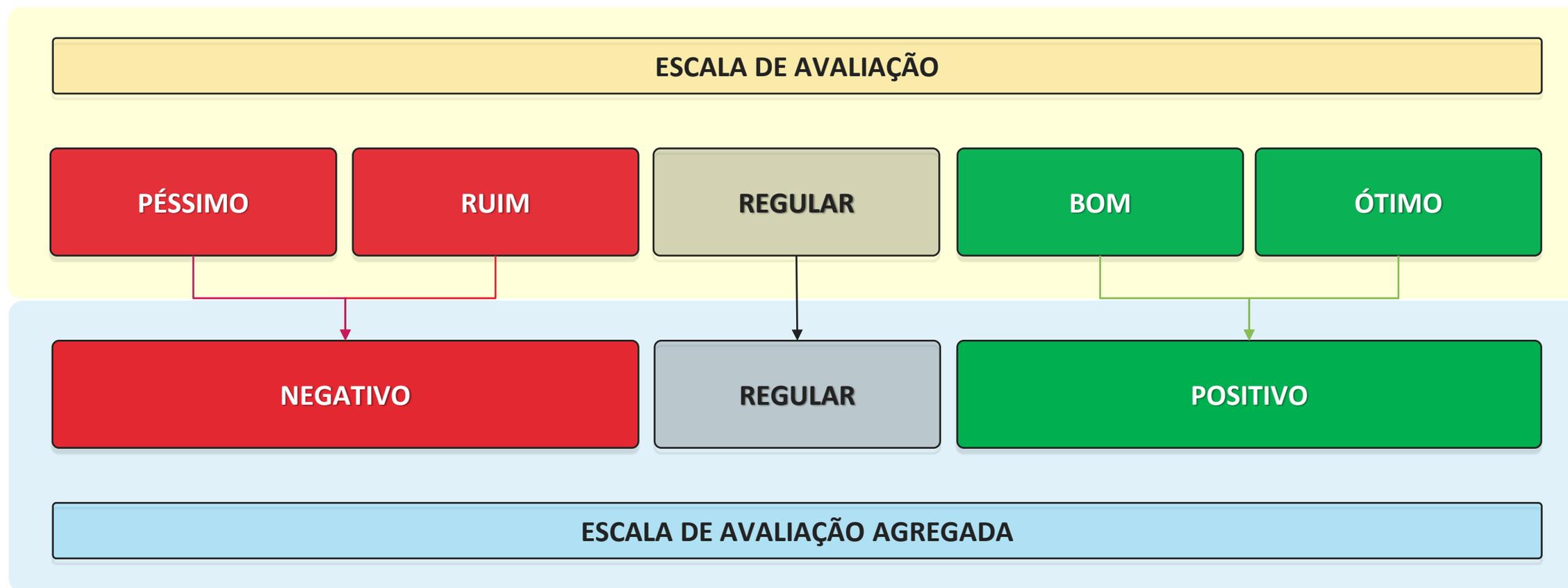
AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS



**poupa
tempo**

AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

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

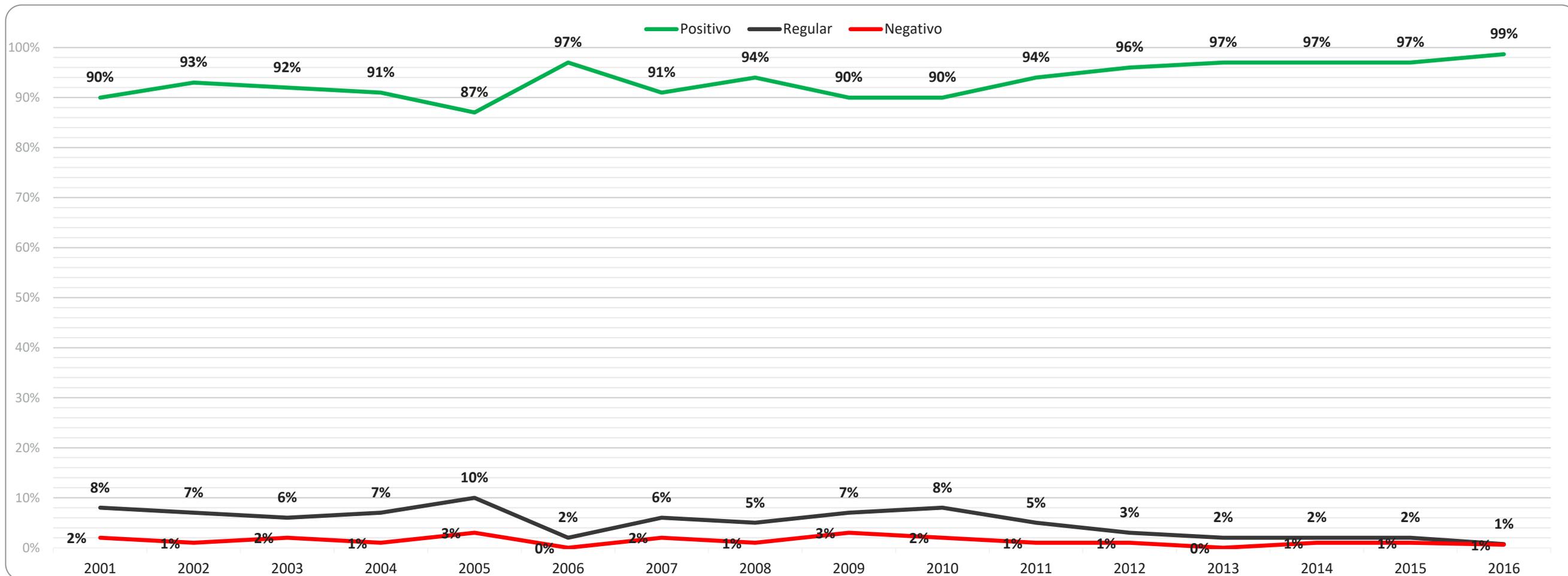


De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o serviço prestado pelo Poupatempo? O(A) sr(a) diria que é:

AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS



Escala agregada



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

AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS



Avaliação geral dos serviços x Região

| | Positivo | Regular | Negativo |
|------------------|----------|---------|----------|
| Capital | 98% | 1% | 1% |
| Grande São Paulo | 98% | 1% | 1% |
| Litoral | 99% | 1% | 1% |
| Interior | 99% | 1% | 0% |

Avaliação geral dos serviços – Escala agregada - Regiões - Desconsiderando 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 GERAL DOS SERVIÇOS



Avaliação geral dos serviços x Posto Poupatempo

| POSTOS | Positivo | Regular | Negativo |
|-------------------|----------|---------|----------|
| Americana | 99% | 0% | 1% |
| Andradina | 100% | 0% | 0% |
| Araçatuba | 100% | 0% | 0% |
| Araraquara | 99% | 1% | 0% |
| Araras | 100% | 0% | 0% |
| Assis | 98% | 2% | 0% |
| Avaré | 98% | 1% | 1% |
| Barretos | 100% | 0% | 0% |
| Bauru | 100% | 0% | 0% |
| Bebedouro | 100% | 0% | 0% |
| Birigui | 100% | 0% | 0% |
| Botucatu | 99% | 1% | 0% |
| Bragança Paulista | 98% | 1% | 1% |
| Caieiras | 100% | 0% | 0% |
| Campinas Centro | 99% | 1% | 0% |
| Campinas Shopping | 100% | 0% | 0% |
| Caraguatatuba | 100% | 0% | 0% |
| Carapicuíba | 96% | 3% | 1% |
| Catanduva | 100% | 0% | 0% |
| Cidade Ademar | 98% | 2% | 0% |
| Cotia | 98% | 2% | 0% |
| Diadema | 98% | 1% | 0%* |
| Dracena | 96% | 4% | 0% |
| Fernandópolis | 99% | 1% | 0% |
| Franca | 100% | 0% | 0% |

| POSTOS | Positivo | Regular | Negativo |
|-----------------|----------|---------|----------|
| Guaratinguetá | 100% | 0% | 0% |
| Guarujá | 99% | 1% | 0% |
| Guarulhos | 96% | 4% | 0% |
| Indaiatuba | 100% | 0% | 0% |
| Itapetininga | 99% | 0% | 1% |
| Itapeva | 99% | 1% | 0% |
| Itaquaquetuba | 98% | 1% | 1% |
| Itaquera | 97% | 0% | 3% |
| Itu | 96% | 3% | 1% |
| Jacareí | 100% | 0% | 0% |
| Jau | 99% | 0% | 1% |
| Jundiaí | 100% | 0% | 0% |
| Lapa | 98% | 2% | 0% |
| Limeira | 100% | 0% | 0% |
| Lins | 100% | 0% | 0% |
| Luz | 100% | 0% | 0% |
| Marília | 100% | 0% | 0% |
| Mauá | 98% | 2% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 99% | 1% | 0% |
| Mogi-Guaçu | 99% | 1% | 0% |
| Osasco | 98% | 2% | 0% |
| Ourinhos | 99% | 0% | 1% |
| Penápolis | 100% | 0% | 0% |
| Pindamonhangaba | 100% | 0% | 0% |
| Piracicaba | 98% | 2% | 0% |

| POSTOS | Positivo | Regular | Negativo |
|-----------------------|----------|---------|----------|
| Praia Grande | 96% | 3% | 1% |
| Presidente Prudente | 97% | 2% | 1% |
| Registro | 99% | 1% | 0% |
| Ribeirão Preto | 100% | 0% | 0% |
| Rio Claro | 99% | 1% | 0% |
| Santo Amaro | 99% | 1% | 0% |
| Santo André | 97% | 2% | 1% |
| Santos | 99% | 1% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 97% | 2% | 1%* |
| São Carlos | 96% | 2% | 2% |
| São João da Boa Vista | 98% | 1% | 1% |
| São José do Rio Preto | 100% | 0% | 0% |
| São José dos Campos | 99% | 1% | 0% |
| Sé | 97% | 1% | 2% |
| Sertãozinho | 100% | 0% | 0% |
| Sorocaba | 95% | 4% | 1% |
| Suzano | 98% | 2% | 0% |
| Taboão da Serra | 98% | 1% | 1% |
| Tatuí | 99% | 1% | 0% |
| Taubaté | 99% | 1% | 0% |
| Tupã | 100% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 100% | 0% | 0% |
| Móvel Grande SP | 97% | 3% | 0% |

* Vale destacar que o Posto de Diadema obteve 1 resposta "negativa" que corresponde a 0,45% do total das 218 respostas.

* Vale destacar que o Posto de São Bernardo do Campo obteve 2 respostas "negativas" que correspondem a 1,65% do total das 121 respostas.

AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS



Avaliação geral dos serviços x Posto Poupatempo (Ordem Decrescente)

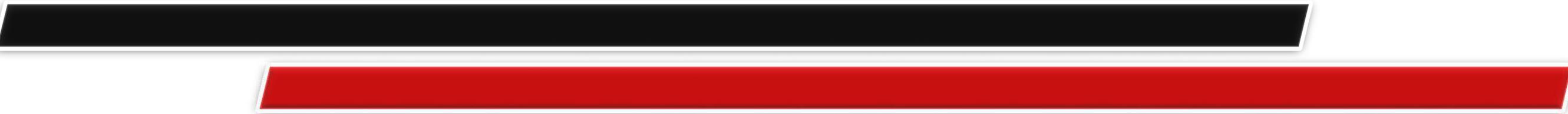
| POSTOS | Positivo | Regular | Negativo |
|-----------------------|----------|---------|----------|
| Andradina | 100% | 0% | 0% |
| Araçatuba | 100% | 0% | 0% |
| Araras | 100% | 0% | 0% |
| Bauru | 100% | 0% | 0% |
| Barretos | 100% | 0% | 0% |
| Bebedouro | 100% | 0% | 0% |
| Birigui | 100% | 0% | 0% |
| Caieiras | 100% | 0% | 0% |
| Campinas Shopping | 100% | 0% | 0% |
| Caraguatatuba | 100% | 0% | 0% |
| Catanduva | 100% | 0% | 0% |
| Franca | 100% | 0% | 0% |
| Guaratinguetá | 100% | 0% | 0% |
| Indaiatuba | 100% | 0% | 0% |
| Jacareí | 100% | 0% | 0% |
| Jundiaí | 100% | 0% | 0% |
| Limeira | 100% | 0% | 0% |
| Lins | 100% | 0% | 0% |
| Luz | 100% | 0% | 0% |
| Marília | 100% | 0% | 0% |
| Penápolis | 100% | 0% | 0% |
| Pindamonhangaba | 100% | 0% | 0% |
| Ribeirão Preto | 100% | 0% | 0% |
| São José do Rio Preto | 100% | 0% | 0% |
| Sertãozinho | 100% | 0% | 0% |

| POSTOS | Positivo | Regular | Negativo |
|---------------------|----------|---------|----------|
| Tupã | 100% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 100% | 0% | 0% |
| Araraquara | 99% | 1% | 0% |
| Botucatu | 99% | 1% | 0% |
| Campinas Centro | 99% | 1% | 0% |
| Fernandópolis | 99% | 1% | 0% |
| Guarujá | 99% | 1% | 0% |
| Itapeva | 99% | 1% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 99% | 1% | 0% |
| Mogi Guaçu | 99% | 1% | 0% |
| Registro | 99% | 1% | 0% |
| Rio Claro | 99% | 1% | 0% |
| Santo Amaro | 99% | 1% | 0% |
| São José dos Campos | 99% | 1% | 0% |
| Santos | 99% | 1% | 0% |
| Tatuí | 99% | 1% | 0% |
| Taubaté | 99% | 1% | 0% |
| Americana | 99% | 0% | 1% |
| Itapetininga | 99% | 0% | 1% |
| Jau | 99% | 0% | 1% |
| Ourinhos | 99% | 0% | 1% |
| Diadema | 98% | 2% | 0%* |
| Assis | 98% | 2% | 0% |
| Cidade Ademar | 98% | 2% | 0% |
| Cotia | 98% | 2% | 0% |

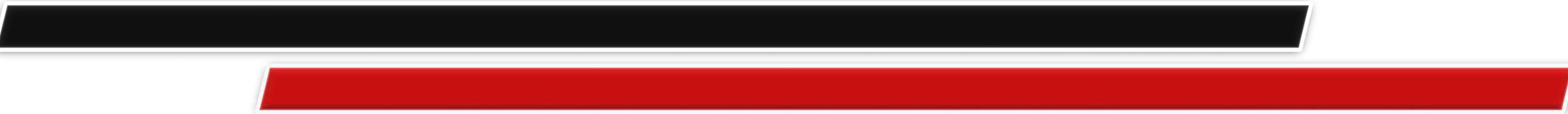
* Vale destacar que o Posto de Diadema obteve 1 resposta "negativa" que corresponde a 0,45% do total das 218 respostas.

| POSTOS | Positivo | Regular | Negativo |
|------------------------|----------|---------|----------|
| Lapa | 98% | 2% | 0% |
| Mauá | 98% | 2% | 0% |
| Osasco | 98% | 2% | 0% |
| Piracicaba | 98% | 2% | 0% |
| Suzano | 98% | 2% | 0% |
| Avaré | 98% | 1% | 1% |
| Bragança Paulista | 98% | 1% | 1% |
| Itaquaquecetuba | 98% | 1% | 1% |
| Taboão da Serra | 98% | 1% | 1% |
| São João da Boa Vista | 98% | 1% | 1% |
| Móvel Grande São Paulo | 97% | 3% | 0% |
| Presidente Prudente | 97% | 2% | 1% |
| Santo André | 97% | 2% | 1% |
| São Bernardo do Campo | 97% | 2% | 1%* |
| Sé | 97% | 1% | 2% |
| Itaquera | 97% | 0% | 3% |
| Dracena | 96% | 4% | 0% |
| Guarulhos | 96% | 4% | 0% |
| Carapicuíba | 96% | 3% | 1% |
| Itu | 96% | 3% | 1% |
| Praia Grande | 96% | 3% | 1% |
| São Carlos | 96% | 2% | 2% |
| Sorocaba | 95% | 4% | 1% |

* Vale destacar que o Posto de São Bernardo do Campo obteve 2 respostas "negativas" que correspondem a 1,65% do total das 121 respostas.



FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



**poupa
tempo**

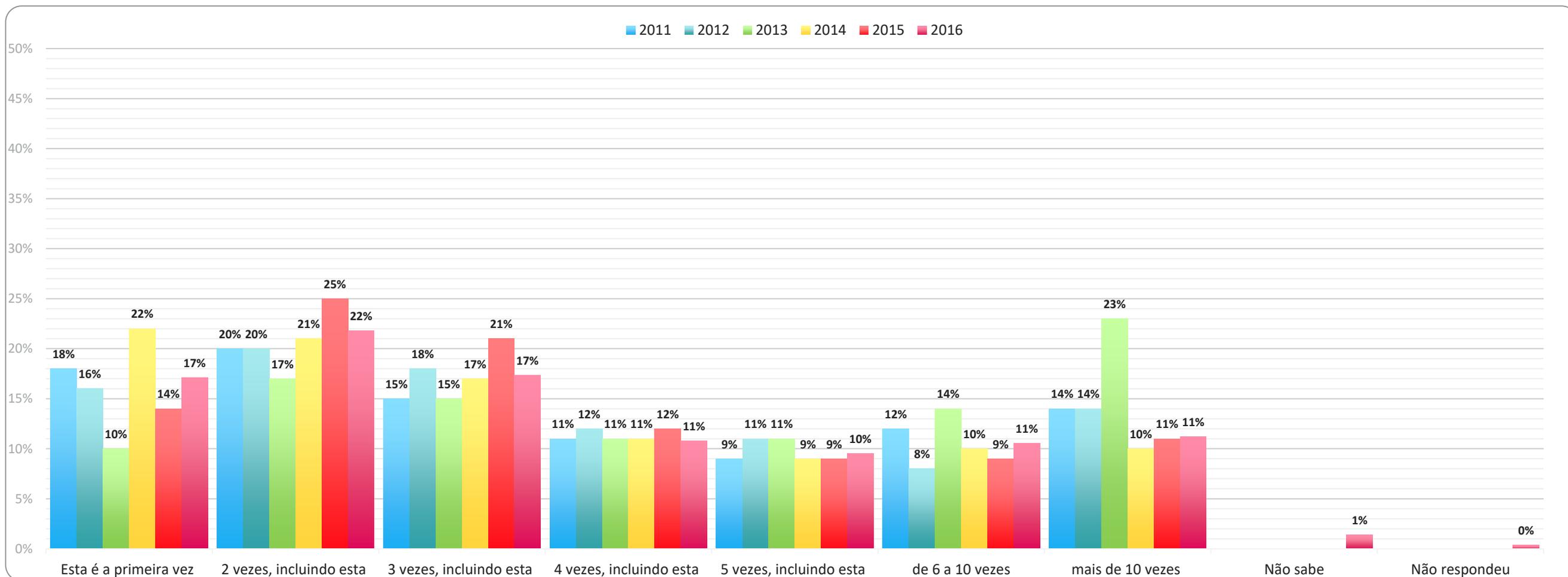
Analisando a frequência de utilização do Poupatempo nota-se que houve uma queda entre os que utilizaram os serviços de 2 a 10 vezes saindo de 76% para 70%, enquanto os que utilizaram o Poupatempo pela primeira vez aumentaram de 14% para 17% e os que utilizaram por mais de 10 vezes se mantiveram em 11%.

Comparando a maneira como são prestados os serviços do Poupatempo em relação às visitas anteriores, de acordo com a grande maioria dos entrevistados (73%) a prestação de serviços melhorou, para 25% continua igual e para 1% piorou. Vale destacar que no interior o índice de melhoria na prestação de serviços foi de 63%, na Grande São Paulo 23% e Capital 11%.

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Frequência de utilização

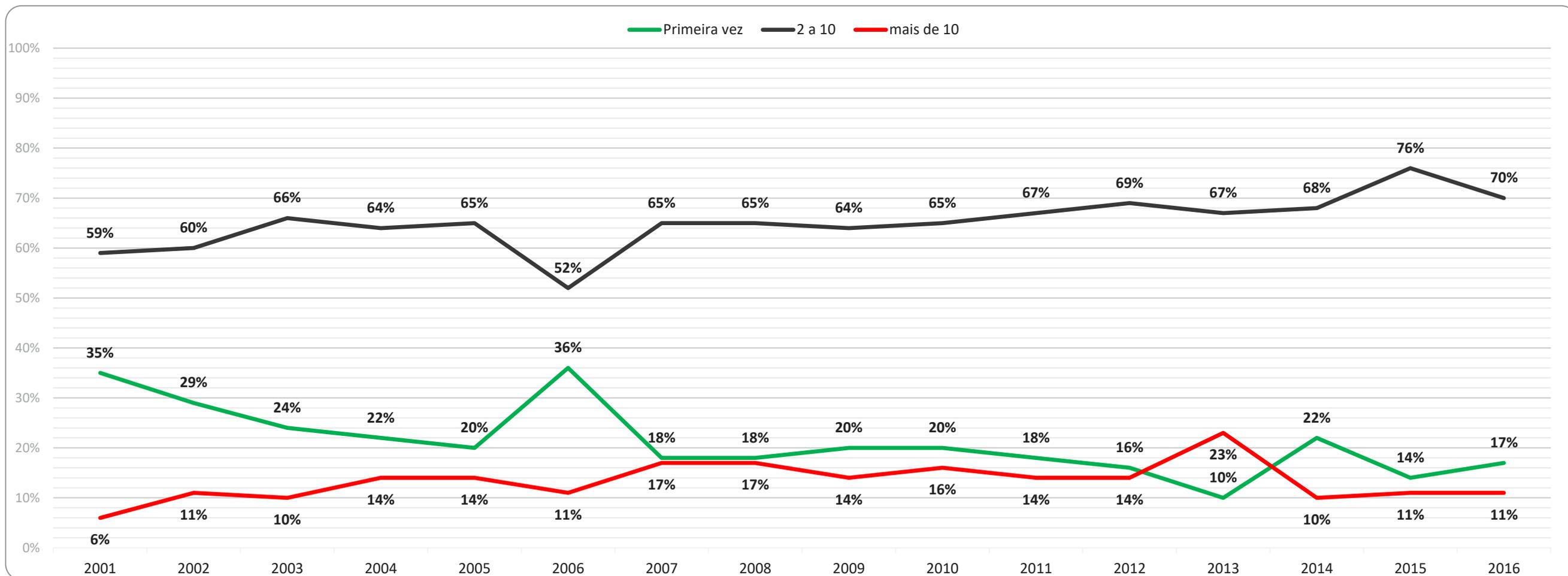


O(A) sr(a) já utilizou outras vezes o POUATEMPO, mesmo que em outro Posto? Quantas vezes?

FREQUÊNCIA E PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Frequência de utilização



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

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO



Frequência de utilização x Região

| | Primeira vez | 2 a 10 | mais de 10 |
|------------------|--------------|------------|------------|
| Capital | 10% | 74% | 16% |
| Interior | 18% | 72% | 10% |
| Grande São Paulo | 13% | 71% | 16% |
| Litoral | 42% | 51% | 7% |
| Total | 18% | 71% | 11% |

*Escala agregada, desconsiderando NS/NR

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

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO



Frequência de utilização x Posto Poupatempo

| POSTOS | 1ª vez | 2 a 10 Vezes | Mais de 10 | NS/NR |
|-------------------|--------|--------------|------------|-------|
| Americana | 17% | 81% | 2% | 0% |
| Andradina | 34% | 62% | 4% | 0% |
| Araçatuba | 5% | 75% | 20% | 0% |
| Araraquara | 16% | 62% | 20% | 2% |
| Araras | 14% | 81% | 5% | 0% |
| Assis | 57% | 36% | 1% | 6% |
| Avaré | 13% | 70% | 15% | 2% |
| Barretos | 8% | 74% | 18% | 0% |
| Bauru | 1% | 60% | 39% | 0% |
| Bebedouro | 33% | 64% | 2% | 1% |
| Birigui | 13% | 87% | 0% | 0% |
| Botucatu | 6% | 60% | 33% | 0% |
| Bragança Paulista | 41% | 53% | 4% | 2% |
| Caieiras | 20% | 72% | 8% | 0% |
| Campinas Centro | 6% | 81% | 13% | 0% |
| Campinas Shopping | 13% | 69% | 12% | 6% |
| Caraguatatuba | 5% | 95% | 0% | 0% |
| Carapicuíba | 17% | 82% | 1% | 0% |
| Catanduva | 25% | 69% | 6% | 0% |
| Cidade Ademar | 7% | 59% | 33% | 0% |
| Cotia | 26% | 73% | 1% | 0% |
| Diadema | 10% | 64% | 25% | 1% |
| Dracena | 28% | 63% | 8% | 0% |
| Fernandópolis | 9% | 80% | 10% | 1% |
| Franca | 9% | 74% | 17% | 0% |

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO



Frequência de utilização x Posto Poupatempo

| POSTOS | 1ª vez | 2 a 10 Vezes | Mais de 10 | NS/NR |
|-----------------|--------|--------------|------------|-------|
| Guaratinguetá | 26% | 69% | 5% | 0% |
| Guarujá | 0% | 29% | 6% | 65% |
| Guarulhos | 4% | 65% | 28% | 2% |
| Indaiatuba | 10% | 87% | 0% | 3% |
| Itapetininga | 28% | 71% | 2% | 0% |
| Itapeva | 32% | 65% | 4% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 4% | 69% | 28% | 0% |
| Itaquera | 3% | 66% | 29% | 2% |
| Itu | 21% | 67% | 3% | 9% |
| Jacareí | 9% | 72% | 8% | 12% |
| Jahu | 79% | 21% | 0% | 0% |
| Jundiaí | 3% | 81% | 16% | 0% |
| Lapa | 12% | 88% | 0% | 0% |
| Limeira | 53% | 47% | 0% | 0% |
| Lins | 25% | 75% | 0% | 0% |
| Luz | 29% | 70% | 0% | 1% |
| Marília | 3% | 78% | 19% | 0% |
| Mauá | 1% | 93% | 5% | 2% |
| Mogi das Cruzes | 13% | 77% | 10% | 0% |
| Mogi-Guaçu | 20% | 79% | 0% | 1% |
| Osasco | 2% | 79% | 19% | 0% |
| Ourinhos | 29% | 63% | 8% | 0% |
| Penápolis | 11% | 72% | 16% | 1% |
| Pindamonhangaba | 13% | 83% | 4% | 0% |
| Piracicaba | 8% | 80% | 11% | 1% |

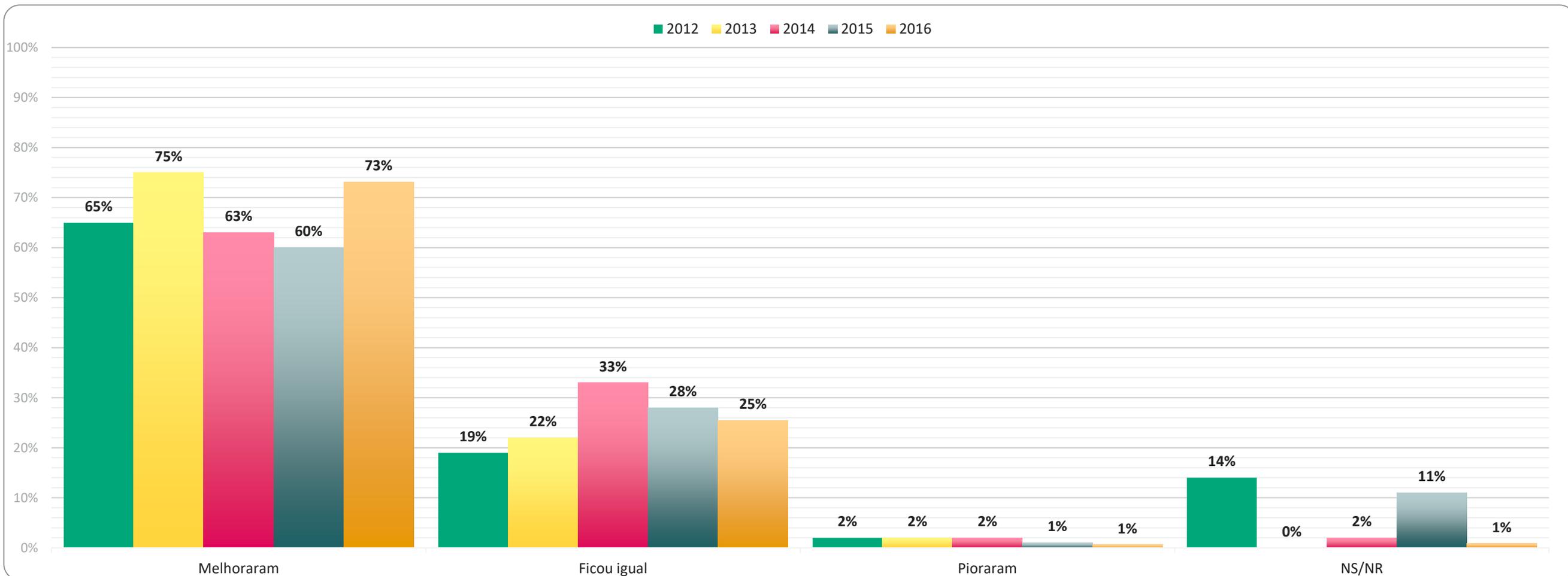
FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO



Frequência de utilização x Posto Poupatempo

| POSTOS | 1ª vez | 2 a 10 Vezes | Mais de 10 Vezes | NS/NR |
|-----------------------|------------|--------------|------------------|-----------|
| Praia Grande | 65% | 29% | 6% | 1% |
| Presidente Prudente | 17% | 65% | 18% | 0% |
| Registro | 31% | 64% | 5% | 0% |
| Ribeirão Preto | 4% | 60% | 36% | 0% |
| Rio Claro | 4% | 81% | 15% | 0% |
| Santo Amaro | 0% | 73% | 27% | 0% |
| Santo André | 14% | 64% | 23% | 0% |
| Santos | 23% | 69% | 7% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 0% | 57% | 43% | 0% |
| São Carlos | 7% | 87% | 7% | 0% |
| São João da Boa Vista | 13% | 62% | 22% | 3% |
| São José do Rio Preto | 6% | 86% | 8% | 0% |
| São José dos Campos | 5% | 84% | 8% | 2% |
| Sé | 6% | 90% | 4% | 0% |
| Sertãozinho | 26% | 70% | 3% | 1% |
| Sorocaba | 2% | 89% | 10% | 0% |
| Suzano | 5% | 84% | 10% | 1% |
| Taboão da Serra | 16% | 70% | 7% | 7% |
| Tatuí | 3% | 87% | 6% | 3% |
| Taubaté | 2% | 91% | 7% | 0% |
| Tupã | 72% | 28% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 19% | 74% | 8% | 0% |
| Móvel Grande SP | 61% | 36% | 0% | 3% |
| TOTAL | 17% | 70% | 11% | 2% |

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 X Região

| | Melhoraram | Ficou Igual | Pioraram | NS/NR |
|------------------|------------|-------------|----------|-------|
| Capital | 11% | 4% | 10% | 7% |
| Interior | 63% | 80% | 51% | 40% |
| Grande São Paulo | 23% | 15% | 34% | 50% |
| Litoral | 3% | 1% | 5% | 3% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 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 X Posto Poupatempo

| POSTOS | Melhoraram | Ficou Igual | Pioraram | NS/NR |
|-------------------|------------|-------------|----------|-------|
| Americana | 71% | 24% | 4% | 0% |
| Andradina | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Araçatuba | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Araraquara | 65% | 34% | 1% | 0% |
| Araras | 66% | 34% | 0% | 0% |
| Assis | 59% | 38% | 3% | 0% |
| Avaré | 98% | 1% | 1% | 0% |
| Barretos | 68% | 32% | 0% | 0% |
| Bauru | 54% | 46% | 0% | 0% |
| Bebedouro | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Birigui | 9% | 91% | 0% | 0% |
| Botucatu | 63% | 37% | 0% | 0% |
| Bragança Paulista | 39% | 52% | 3% | 5% |
| Caieiras | 86% | 13% | 0% | 1% |
| Campinas Centro | 94% | 6% | 0% | 0% |
| Campinas Shopping | 75% | 23% | 0% | 2% |
| Caraguatatuba | 86% | 14% | 0% | 0% |
| Carapicuíba | 83% | 14% | 2% | 0% |
| Catanduva | 64% | 36% | 0% | 0% |
| Cidade Ademar | 93% | 7% | 0% | 0% |
| Cotia | 79% | 21% | 0% | 0% |
| Diadema | 78% | 21% | 1% | 0% |
| Dracena | 42% | 56% | 0% | 1% |
| Fernandópolis | 24% | 76% | 0% | 0% |
| Franca | 100% | 0% | 0% | 0% |

| POSTOS | Melhoraram | Ficou Igual | Pioraram | NS/NR |
|-----------------|------------|-------------|----------|-------|
| Guaratinguetá | 84% | 16% | 0% | 0% |
| Guarujá | 71% | 23% | 0% | 6% |
| Guarulhos | 97% | 2% | 2% | 0% |
| Indaiatuba | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Itapetininga | 47% | 52% | 1% | 0% |
| Itapeva | 47% | 51% | 1% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Itaquera | 74% | 23% | 1% | 2% |
| Itu | 43% | 43% | 0% | 14% |
| Jacareí | 66% | 32% | 0% | 2% |
| Jahu | 5% | 95% | 0% | 0% |
| Jundiaí | 88% | 11% | 0% | 1% |
| Lapa | 89% | 9% | 2% | 0% |
| Limeira | 22% | 78% | 0% | 0% |
| Lins | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Luz | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Marília | 97% | 3% | 0% | 0% |
| Mauá | 80% | 17% | 2% | 2% |
| Mogi das Cruzes | 67% | 27% | 0% | 6% |
| Mogi-Guaçu | 87% | 12% | 0% | 1% |
| Osasco | 75% | 22% | 3% | 0% |
| Ourinhos | 62% | 38% | 0% | 0% |
| Penápolis | 39% | 61% | 0% | 0% |
| Pindamonhangaba | 24% | 75% | 1% | 0% |
| Piracicaba | 63% | 37% | 0% | 0% |

| POSTOS | Melhoraram | Ficou Igual | Pioraram | NS/NR |
|-----------------------|------------|-------------|----------|-------|
| Praia Grande | 88% | 8% | 4% | 0% |
| Presidente Prudente | 65% | 32% | 3% | 0% |
| Registro | 75% | 25% | 0% | 0% |
| Ribeirão Preto | 68% | 32% | 0% | 0% |
| Rio Claro | 85% | 15% | 0% | 0% |
| Santo Amaro | 90% | 8% | 0% | 2% |
| Santo André | 53% | 36% | 3% | 8% |
| Santos | 93% | 7% | 0% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 74% | 21% | 1% | 4% |
| São Carlos | 68% | 30% | 1% | 1% |
| São João da Boa Vista | 55% | 44% | 1% | 0% |
| São José do Rio Preto | 80% | 20% | 0% | 0% |
| São José dos Campos | 97% | 3% | 0% | 0% |
| Sé | 88% | 12% | 1% | 0% |
| Sertãozinho | 40% | 57% | 0% | 3% |
| Sorocaba | 81% | 17% | 2% | 0% |
| Suzano | 83% | 16% | 1% | 0% |
| Taboão da Serra | 85% | 13% | 0% | 1% |
| Tatuí | 73% | 27% | 0% | 0% |
| Taubaté | 68% | 32% | 0% | 0% |
| Tupã | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 56% | 44% | 0% | 0% |
| Móvel Grande SP | 95% | 5% | 0% | 0% |

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Percepção de melhorias X Posto Poupatempo

| POSTOS | Melhoraram | Ficou Igual | Pioraram | NS/NR |
|-------------------|------------|-------------|----------|-------|
| Americana | 71% | 24% | 4% | 0% |
| Andradina | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Araçatuba | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Araraquara | 65% | 34% | 1% | 0% |
| Araras | 66% | 34% | 0% | 0% |
| Assis | 59% | 38% | 3% | 0% |
| Avaré | 98% | 1% | 1% | 0% |
| Barretos | 68% | 32% | 0% | 0% |
| Bauru | 54% | 46% | 0% | 0% |
| Bebedouro | 99% | 1% | 0% | 0% |
| Birigui | 9% | 91% | 0% | 0% |
| Botucatu | 63% | 37% | 0% | 0% |
| Bragança Paulista | 39% | 52% | 3% | 5% |
| Caieiras | 86% | 13% | 0% | 1% |
| Campinas Centro | 94% | 6% | 0% | 0% |
| Campinas Shopping | 75% | 23% | 0% | 2% |
| Caraguatatuba | 86% | 14% | 0% | 0% |
| Carapicuíba | 83% | 14% | 2% | 0% |
| Catanduva | 64% | 36% | 0% | 0% |
| Cidade Ademar | 93% | 7% | 0% | 0% |
| Cotia | 79% | 21% | 0% | 0% |
| Diadema | 78% | 21% | 1% | 0% |
| Dracena | 42% | 56% | 0% | 1% |
| Fernandópolis | 24% | 76% | 0% | 0% |
| Franca | 100% | 0% | 0% | 0% |

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Percepção de melhorias X Posto Poupatempo

| POSTOS | Melhoraram | Ficou Igual | Pioraram | NS/NR |
|-----------------|------------|-------------|----------|-------|
| Guaratinguetá | 84% | 16% | 0% | 0% |
| Guarujá | 71% | 23% | 0% | 6% |
| Guarulhos | 97% | 2% | 2% | 0% |
| Indaiatuba | 98% | 2% | 0% | 0% |
| Itapetininga | 47% | 52% | 1% | 0% |
| Itapeva | 47% | 51% | 1% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 95% | 5% | 0% | 0% |
| Itaquera | 74% | 23% | 1% | 2% |
| Itu | 43% | 43% | 0% | 14% |
| Jacareí | 66% | 32% | 0% | 2% |
| Jahu | 5% | 95% | 0% | 0% |
| Jundiaí | 88% | 11% | 0% | 1% |
| Lapa | 89% | 9% | 2% | 0% |
| Limeira | 22% | 78% | 0% | 0% |
| Lins | 96% | 4% | 0% | 0% |
| Luz | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Marília | 97% | 3% | 0% | 0% |
| Mauá | 80% | 17% | 2% | 2% |
| Mogi das Cruzes | 67% | 27% | 0% | 6% |
| Mogi-Guaçu | 87% | 12% | 0% | 1% |
| Osasco | 75% | 22% | 3% | 0% |
| Ourinhos | 62% | 38% | 0% | 0% |
| Penápolis | 39% | 61% | 0% | 0% |
| Pindamonhangaba | 24% | 75% | 1% | 0% |
| Piracicaba | 63% | 37% | 0% | 0% |

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS



Percepção de melhorias X Posto Poupatempo

| POSTOS | Melhoraram | Ficou Igual | Pioraram | NS/NR |
|-----------------------|------------|-------------|-----------|-------|
| Praia Grande | 88% | 8% | 4% | 0% |
| Presidente Prudente | 65% | 32% | 3% | 0% |
| Registro | 75% | 25% | 0% | 0% |
| Ribeirão Preto | 68% | 32% | 0% | 0% |
| Rio Claro | 85% | 15% | 0% | 0% |
| Santo Amaro | 90% | 8% | 0% | 2% |
| Santo André | 53% | 36% | 3% | 8% |
| Santos | 93% | 7% | 0% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 74% | 21% | 1% | 4% |
| São Carlos | 68% | 30% | 1% | 1% |
| São João da Boa Vista | 55% | 44% | 1% | 0% |
| São José do Rio Preto | 80% | 20% | 0% | 0% |
| São José dos Campos | 97% | 3% | 0% | 0% |
| Sé | 88% | 12% | 1% | 0% |
| Sertãozinho | 40% | 57% | 0% | 3% |
| Sorocaba | 81% | 17% | 2% | 0% |
| Suzano | 83% | 16% | 1% | 0% |
| Taboão da Serra | 85% | 13% | 0% | 1% |
| Tatuí | 73% | 27% | 0% | 0% |
| Taubaté | 68% | 32% | 0% | 0% |
| Tupã | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 56% | 44% | 0% | 0% |
| Móvel Grande SP | 95% | 5% | 0% | 0% |

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS

Serviços que o entrevistado gostaria de realizar no Poupatempo

| | N | % |
|---|------------|------------|
| Xerox / Serviços de papelaria | 104 | 17 |
| CPF | 50 | 8 |
| Serviços de cartório | 43 | 7 |
| Pagamento de contas / Agua Luz / boletos / Uso de cartões | 43 | 7 |
| Visto / Passaporte | 37 | 6 |
| Caixa eletronico / Caixas de outros bancos | 28 | 5 |
| Exames diversos / Toxicologico /Psicologico | 26 | 4 |
| Carteira de trabalho | 21 | 3 |
| Serviços eleitorais / Titulo | 21 | 3 |
| Eletropaulo | 20 | 3 |
| Serviços do exercito /Reservista / Polícia/ Delegacia | 17 | 3 |
| Mais serviços para veiculo / Transferncia / Vistoria / Multas | 17 | 3 |
| PROCON | 15 | 2 |
| SERASA / SPC | 14 | 2 |
| Serviços de emprego | 13 | 2 |
| Serviço dos correios | 13 | 2 |
| Televisão / Area de espera / Wifi / Tomadas | 13 | 2 |
| Serviços medicos / Primeiros socorros | 13 | 2 |
| Certidão de Nascimento ou Casamento 1º e 2º via | 10 | 2 |
| INSS / Previdência Social | 10 | 2 |
| Seguro desemprego | 10 | 2 |
| Serviços de bilhete / Bilhete Bom | 9 | 2 |
| CIRETRAN | 8 | 1 |
| Mais serviços do DETRAN | 8 | 1 |
| Receita Federal / Imposto de renda | 8 | 1 |
| Melhorar sistema de fotos | 8 | 1 |
| Serviços da Prefeitura | 5 | 1 |
| Serviços de CNH | 9 | 1 |
| Cursos | 5 | 1 |
| PIS | 4 | 1 |
| Telefonica | 4 | 1 |
| Serviços de aposentadoria | 4 | 1 |
| Total Geral | 610 | 100 |

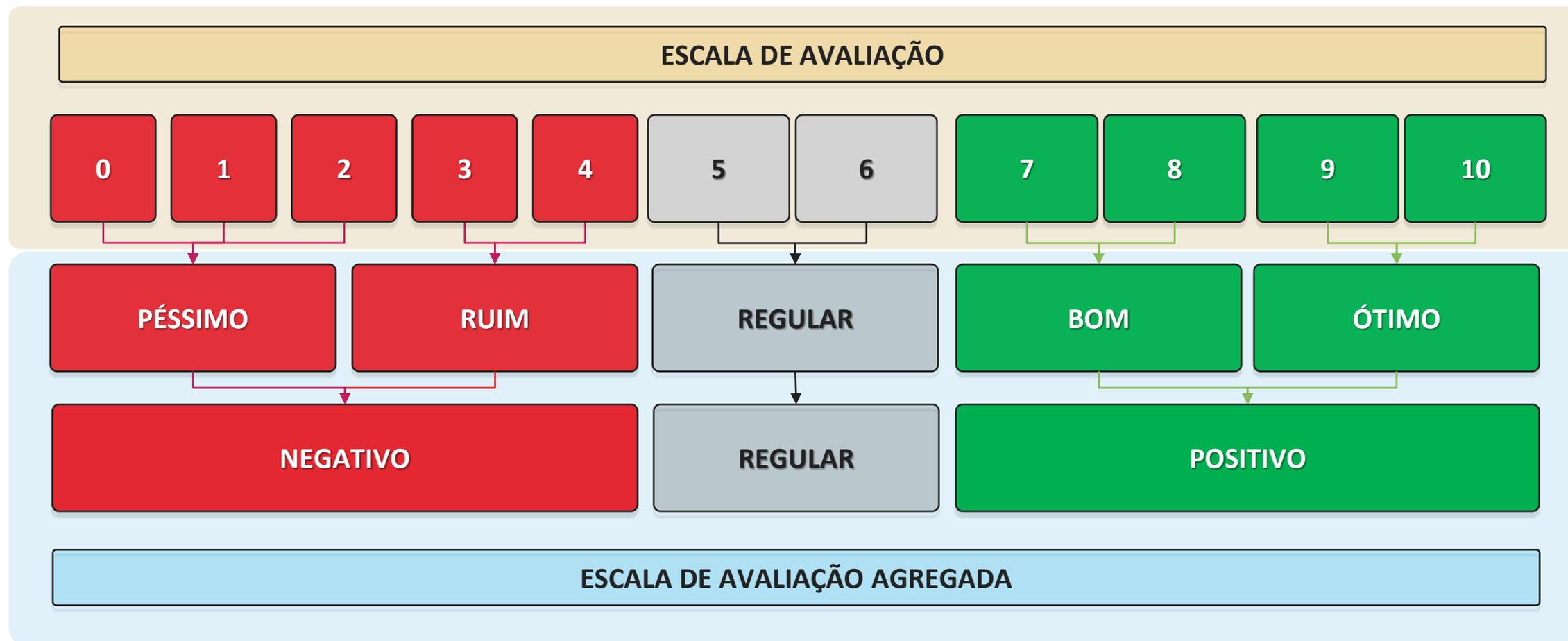
The image features two sets of decorative horizontal bars. Each set consists of a black bar on top and a red bar on the bottom, both with a slight 3D effect and a white outline. The bars are positioned above and below the central text.

ATENDIMENTO

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

**poupa
tempo**

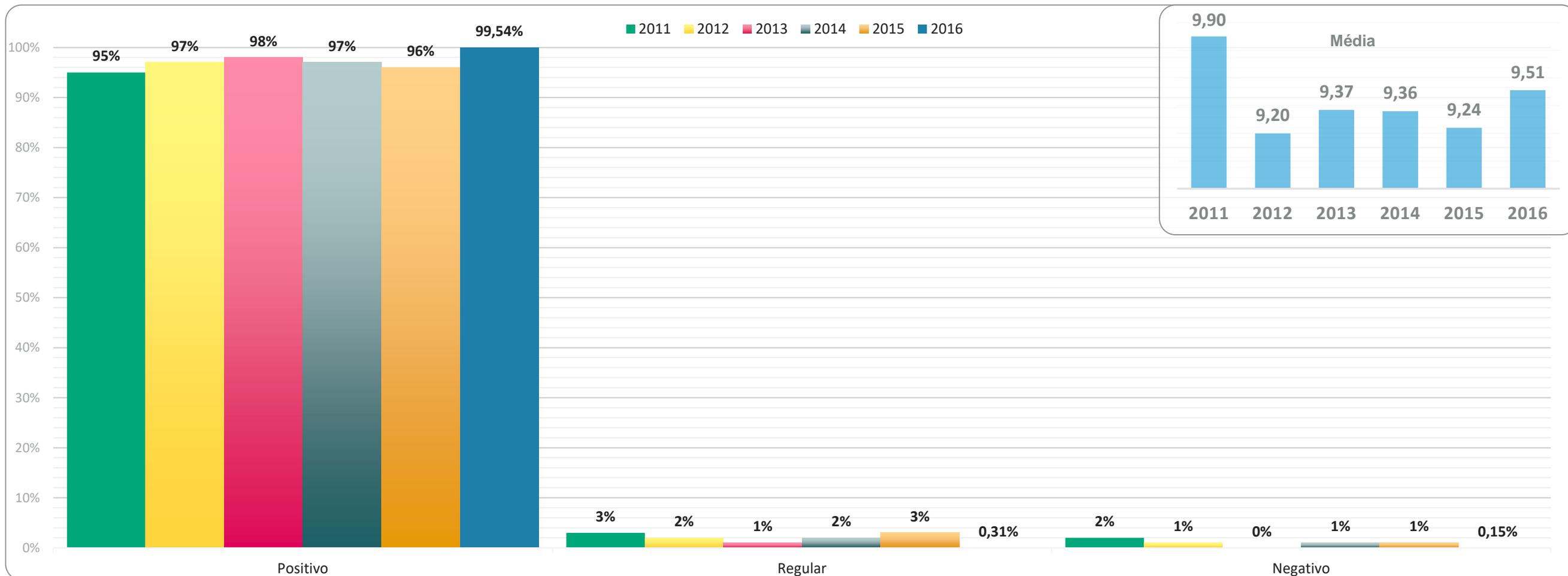
Foi solicitado aos entrevistados que também dessem notas para o atendimento recebido no Poupatempo em uma escala de 0 (zero) a 10 (Dez). A escala foi agregada como um filtro na seguinte maneira:



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO



Escala agregada e média



Escala agregada, desconsiderando NS/NR

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 DO ATENDIMENTO



Escala agregada e média X Região

| | Positivo | Regular | Negativo |
|------------------|----------|---------|----------|
| Capital | 98% | 1% | 1% |
| Interior | 99% | 0% | 1% |
| Grande São Paulo | 98% | 1% | 1% |
| Litoral | 97% | 3% | 1% |

*Escala agregada, desconsiderando NS/NR

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 DO ATENDIMENTO



Média X Posto Poupatempo

| POSTOS | MÉDIA |
|-------------------|-------------|
| Americana | 9,13 |
| Andradina | 9,96 |
| Araçatuba | 9,84 |
| Araraquara | 9,77 |
| Araras | 9,60 |
| Assis | 9,55 |
| Avaré | 9,21 |
| Barretos | 9,66 |
| Bauru | 9,55 |
| Bebedouro | 9,42 |
| Birigui | 9,87 |
| Botucatu | 9,83 |
| Bragança Paulista | 9,57 |
| Caieiras | 9,41 |
| Campinas Centro | 9,38 |
| Campinas Shopping | 9,50 |
| Caraguatatuba | 9,66 |
| Carapicuíba | 8,95 |
| Catanduva | 9,66 |
| Cidade Ademar | 9,43 |
| Cotia | 9,45 |
| Diadema | 9,27 |
| Dracena | 9,87 |
| Fernandópolis | 9,75 |
| Franca | 9,82 |

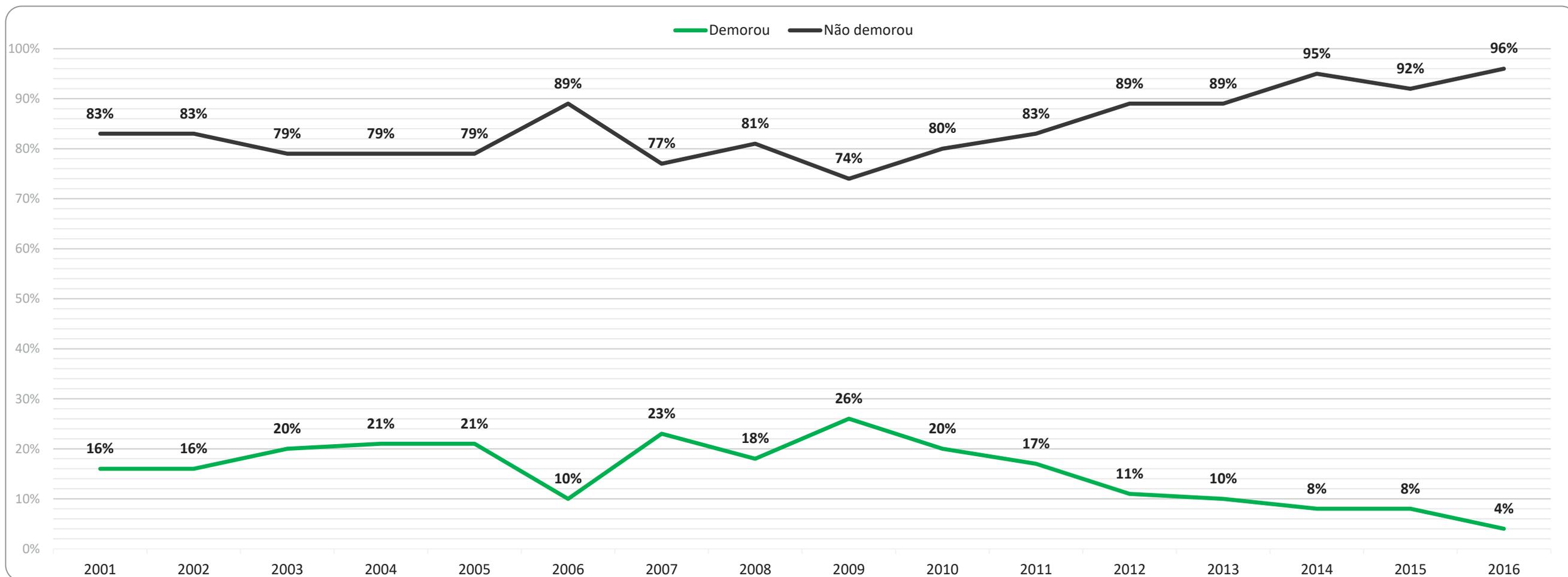
| POSTOS | MÉDIA |
|-----------------|-------------|
| Guaratinguetá | 9,49 |
| Guarujá | 9,58 |
| Guarulhos | 9,06 |
| Indaiatuba | 9,51 |
| Itapetininga | 9,77 |
| Itapeva | 9,23 |
| Itaquaquecetuba | 9,34 |
| Itaquera | 8,70 |
| Itu | 9,32 |
| Jacareí | 9,44 |
| Jahu | 9,61 |
| Jundiaí | 9,66 |
| Lapa | 9,21 |
| Limeira | 9,86 |
| Lins | 9,89 |
| Luz | 9,60 |
| Marília | 9,95 |
| Mauá | 9,26 |
| Mogi das Cruzes | 9,44 |
| Mogi-Guaçu | 9,62 |
| Osasco | 9,23 |
| Ourinhos | 9,39 |
| Penápolis | 9,84 |
| Pindamonhangaba | 9,71 |
| Piracicaba | 9,38 |

| POSTOS | MÉDIA |
|-----------------------|-------------|
| Praia Grande | 8,94 |
| Presidente Prudente | 9,50 |
| Registro | 9,54 |
| Ribeirão Preto | 9,78 |
| Rio Claro | 9,83 |
| Santo Amaro | 9,69 |
| Santo André | 9,25 |
| Santos | 9,53 |
| São Bernardo do Campo | 9,38 |
| São Carlos | 9,03 |
| São João da Boa Vista | 9,59 |
| São José do Rio Preto | 9,71 |
| São José dos Campos | 9,57 |
| Sé | 9,31 |
| Sertãozinho | 9,75 |
| Sorocaba | 9,04 |
| Suzano | 9,65 |
| Taboão da Serra | 9,40 |
| Tatuí | 9,65 |
| Taubaté | 9,47 |
| Tupã | 9,91 |
| Votuporanga | 9,81 |
| Móvel Grande SP | 9,38 |

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO



Demora para o atendimento



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

AValiação DO ATENDIMENTO



Demora para o atendimento X Região

| | Demorou | % | Não demorou | % | Total |
|------------------|---------|-----|-------------|-----|-------|
| Capital | 41 | 6% | 654 | 94% | 695 |
| Grande São Paulo | 68 | 4% | 1.614 | 96% | 1.682 |
| Interior | 213 | 4% | 5.531 | 96% | 5.744 |
| Litoral | 34 | 10% | 316 | 90% | 350 |

*Escala agregada, desconsiderando NS/NR

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

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO



Demora para o atendimento X Posto Poupatempo

| POSTOS | Demorou | Não Demorou |
|-------------------|---------|-------------|
| Americana | 6% | 94% |
| Andradina | 3% | 97% |
| Araçatuba | 3% | 97% |
| Araraquara | 2% | 98% |
| Araras | 3% | 97% |
| Assis | 8% | 92% |
| Avaré | 3% | 97% |
| Barretos | 1% | 99% |
| Bauru | 2% | 98% |
| Bebedouro | 3% | 97% |
| Birigui | 1% | 99% |
| Botucatu | 0% | 100% |
| Bragança Paulista | 3% | 97% |
| Caieiras | 5% | 95% |
| Campinas Centro | 3% | 97% |
| Campinas Shopping | 14% | 86% |
| Caraguatatuba | 5% | 95% |
| Carapicuíba | 2% | 98% |
| Catanduva | 0% | 100% |
| Cidade Ademar | 2% | 98% |
| Cotia | 8% | 92% |
| Diadema | 4% | 96% |
| Dracena | 1% | 99% |
| Fernandópolis | 3% | 97% |
| Franca | 0% | 100% |

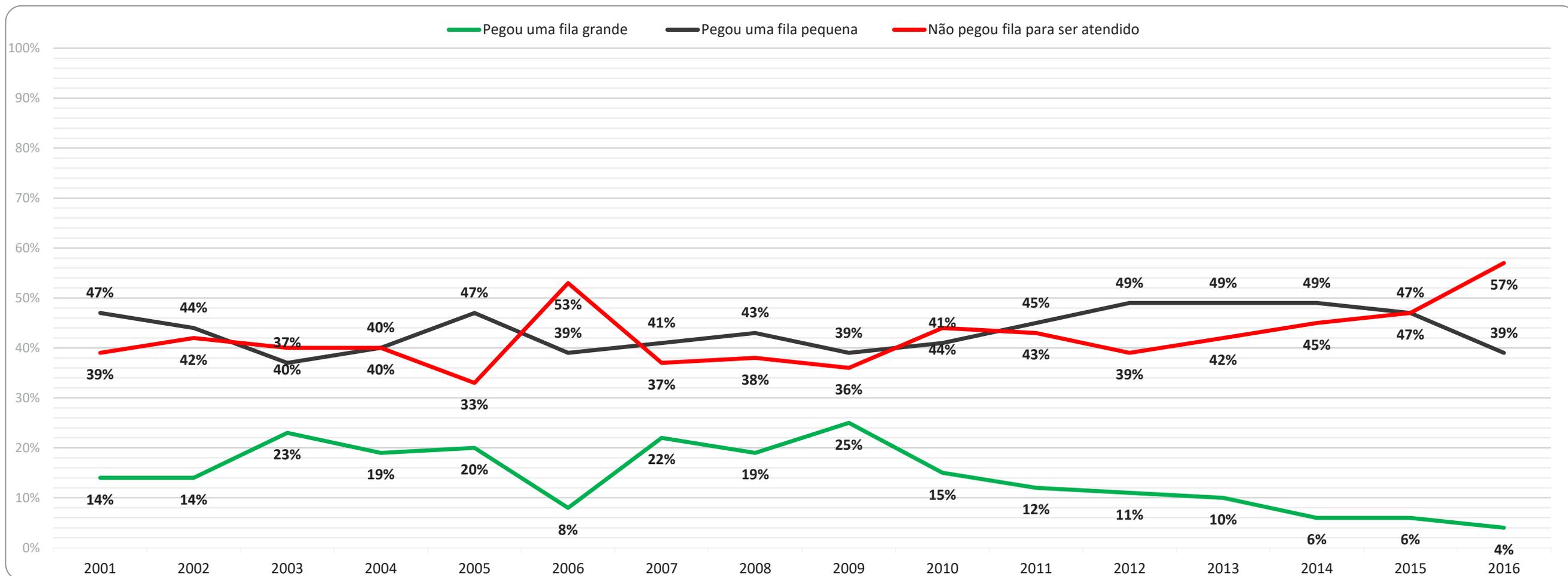
| POSTOS | Demorou | Não Demorou |
|-----------------|---------|-------------|
| Guaratinguetá | 1% | 99% |
| Guarujá | 3% | 97% |
| Guarulhos | 11% | 89% |
| Indaiatuba | 2% | 98% |
| Itapetininga | 3% | 97% |
| Itapeva | 9% | 91% |
| Itaquaquecetuba | 3% | 97% |
| Itaquera | 10% | 90% |
| Itu | 16% | 84% |
| Jacareí | 1% | 99% |
| Jahu | 4% | 96% |
| Jundiaí | 1% | 99% |
| Lapa | 10% | 90% |
| Limeira | 1% | 99% |
| Lins | 0% | 100% |
| Luz | 3% | 98% |
| Marília | 1% | 99% |
| Mauá | 1% | 99% |
| Mogi das Cruzes | 1% | 99% |
| Mogi-Guaçu | 13% | 88% |
| Osasco | 3% | 97% |
| Ourinhos | 8% | 92% |
| Penápolis | 0% | 100% |
| Pindamonhangaba | 1% | 99% |
| Piracicaba | 4% | 96% |

| POSTOS | Demorou | Não Demorou |
|-----------------------|---------|-------------|
| Praia Grande | 17% | 83% |
| Presidente Prudente | 1% | 99% |
| Registro | 9% | 91% |
| Ribeirão Preto | 4% | 96% |
| Rio Claro | 1% | 99% |
| Santo Amaro | 6% | 94% |
| Santo André | 6% | 94% |
| Santos | 6% | 94% |
| São Bernardo do Campo | 2% | 98% |
| São Carlos | 9% | 91% |
| São João da Boa Vista | 7% | 93% |
| São José do Rio Preto | 2% | 98% |
| São José dos Campos | 4% | 96% |
| Sé | 4% | 96% |
| Sertãozinho | 1% | 99% |
| Sorocaba | 16% | 84% |
| Suzano | 2% | 98% |
| Taboão da Serra | 3% | 97% |
| Tatuí | 4% | 96% |
| Taubaté | 5% | 95% |
| Tupã | 0% | 100% |
| Votuporanga | 1% | 99% |
| Móvel Grande SP | 9% | 91% |

ATENDIMENTO



Fila para o atendimento



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

ATENDIMENTO



Fila para o atendimento X Região

| | Pegou uma fila grande | % | Pegou uma fila pequena | % | Não pegou fila para ser atendido | % | Totais |
|------------------|-----------------------|-----|------------------------|-----|----------------------------------|-----|--------|
| Capital | 27 | 4% | 316 | 45% | 355 | 51% | 698 |
| Grande São Paulo | 68 | 4% | 486 | 29% | 1128 | 67% | 1682 |
| Interior | 170 | 3% | 2344 | 41% | 3233 | 56% | 5747 |
| Litoral | 52 | 15% | 195 | 55% | 104 | 30% | 351 |

Escala agregada, desconsiderando NS/NR

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

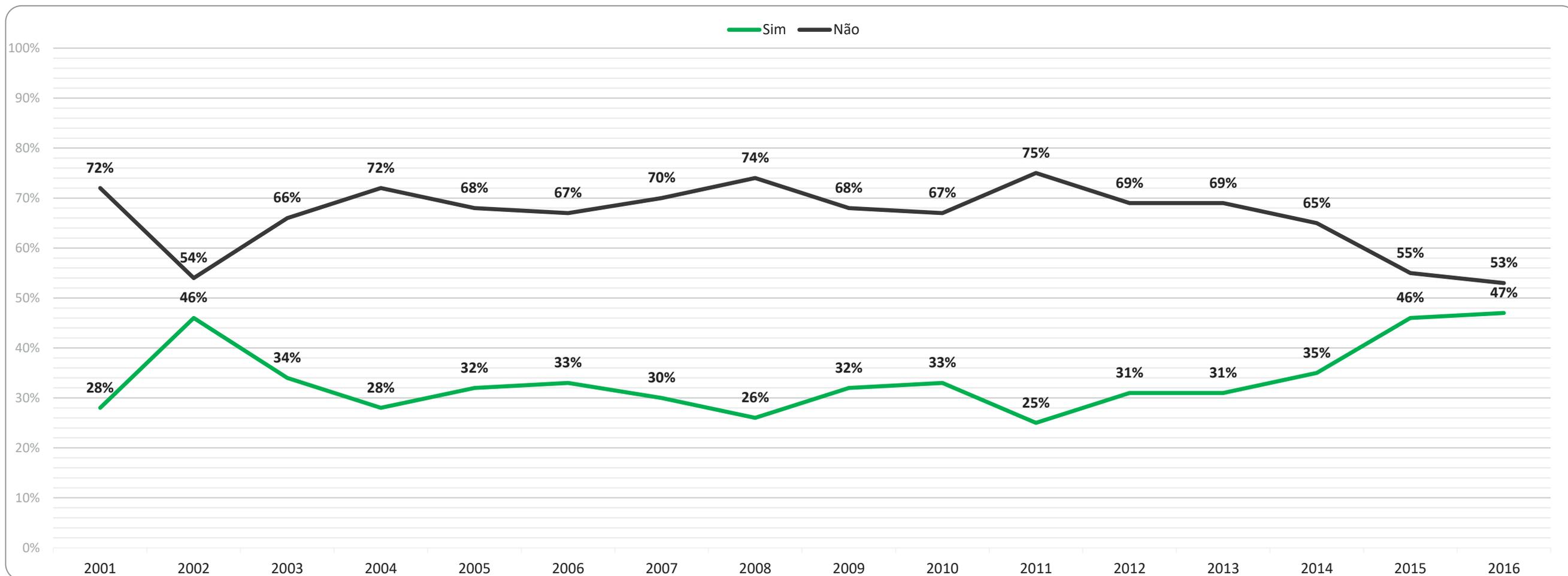
Fila para o atendimento X Posto Poupatempo

| POSTOS | Pegou fila grande | Pegou fila pequena | Não pegou fila |
|-------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| Americana | 4% | 54% | 41% |
| Andradina | 1% | 25% | 74% |
| Araçatuba | 1% | 30% | 69% |
| Araraquara | 0% | 40% | 60% |
| Araras | 9% | 57% | 34% |
| Assis | 2% | 55% | 43% |
| Avaré | 1% | 25% | 75% |
| Barretos | 0% | 26% | 74% |
| Bauru | 2% | 23% | 75% |
| Bebedouro | 2% | 73% | 25% |
| Birigui | 2% | 39% | 60% |
| Botucatu | 0% | 2% | 98% |
| Bragança Paulista | 4% | 30% | 66% |
| Caieiras | 0% | 29% | 71% |
| Campinas Centro | 3% | 18% | 78% |
| Campinas Shopping | 16% | 84% | 0% |
| Caraguatatuba | 1% | 47% | 52% |
| Carapicuíba | 10% | 89% | 1% |
| Catanduva | 0% | 28% | 72% |
| Cidade Ademar | 1% | 17% | 82% |
| Cotia | 2% | 37% | 61% |
| Diadema | 7% | 28% | 65% |
| Dracena | 0% | 9% | 91% |
| Fernandópolis | 0% | 34% | 66% |
| Franca | 0% | 54% | 46% |

| POSTOS | Pegou fila grande | Pegou fila pequena | Não pegou fila |
|-----------------|-------------------|--------------------|----------------|
| Guaratinguetá | 2% | 96% | 2% |
| Guarujá | 1% | 82% | 17% |
| Guarulhos | 10% | 47% | 43% |
| Indaiatuba | 1% | 19% | 80% |
| Itapetininga | 1% | 34% | 65% |
| Itapeva | 3% | 45% | 52% |
| Itaquaquetuba | 1% | 11% | 88% |
| Itaquera | 4% | 42% | 54% |
| Itu | 11% | 63% | 25% |
| Jacareí | 1% | 97% | 2% |
| Jahu | 0% | 13% | 87% |
| Jundiaí | 1% | 53% | 46% |
| Lapa | 8% | 70% | 23% |
| Limeira | 0% | 42% | 58% |
| Lins | 2% | 5% | 93% |
| Luz | 0% | 40% | 60% |
| Marília | 0% | 46% | 54% |
| Mauá | 0% | 26% | 74% |
| Mogi das Cruzes | 3% | 13% | 84% |
| Mogi-Guaçu | 16% | 84% | 0% |
| Osasco | 2% | 35% | 64% |
| Ourinhos | 6% | 29% | 65% |
| Penápolis | 0% | 16% | 84% |
| Pindamonhangaba | 2% | 54% | 44% |
| Piracicaba | 6% | 44% | 50% |

| POSTOS | Pegou fila grande | Pegou fila pequena | Não pegou fila |
|-----------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| Praia Grande | 34% | 66% | 0% |
| Presidente Prudente | 3% | 47% | 50% |
| Registro | 5% | 31% | 64% |
| Ribeirão Preto | 0% | 35% | 65% |
| Rio Claro | 0% | 15% | 85% |
| Santo Amaro | 6% | 45% | 49% |
| Santo André | 3% | 44% | 54% |
| Santos | 2% | 17% | 81% |
| São Bernardo do Campo | 0% | 18% | 82% |
| São Carlos | 11% | 75% | 14% |
| São João da Boa Vista | 7% | 50% | 43% |
| São José do Rio Preto | 0% | 32% | 68% |
| São José dos Campos | 3% | 73% | 24% |
| Sé | 5% | 60% | 35% |
| Sertãozinho | 0% | 39% | 61% |
| Sorocaba | 16% | 54% | 30% |
| Suzano | 2% | 26% | 72% |
| Taboão da Serra | 0% | 18% | 82% |
| Tatuí | 0% | 20% | 80% |
| Taubaté | 1% | 44% | 55% |
| Tupã | 0% | 6% | 94% |
| Votuporanga | 0% | 18% | 82% |
| Móvel Grande SP | 21% | 60% | 19% |

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 de serviços em outros lugares X Região

| | Sim | Não |
|------------------|-----|-----|
| Capital | 27% | 73% |
| Grande São Paulo | 40% | 60% |
| Interior | 54% | 46% |
| Litoral | 25% | 75% |

Escala agregada, desconsiderando 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 de serviços em outros lugares X Posto Poupatempo

| POSTOS | Sim | Não |
|-------------------|-----|-----|
| Americana | 4% | 96% |
| Andradina | 40% | 60% |
| Araçatuba | 56% | 44% |
| Araraquara | 47% | 53% |
| Araras | 96% | 4% |
| Assis | 54% | 46% |
| Avaré | 86% | 14% |
| Barretos | 48% | 52% |
| Bauru | 23% | 77% |
| Bebedouro | 86% | 14% |
| Birigui | 90% | 10% |
| Botucatu | 37% | 63% |
| Bragança Paulista | 31% | 69% |
| Caieiras | 36% | 64% |
| Campinas Centro | 46% | 54% |
| Campinas Shopping | 98% | 2% |
| Caraguatatuba | 54% | 46% |
| Carapicuíba | 95% | 5% |
| Catanduva | 17% | 83% |
| Cidade Ademar | 21% | 79% |
| Cotia | 38% | 62% |
| Diadema | 51% | 49% |
| Dracena | 50% | 50% |
| Fernandópolis | 52% | 48% |
| Franca | 56% | 44% |

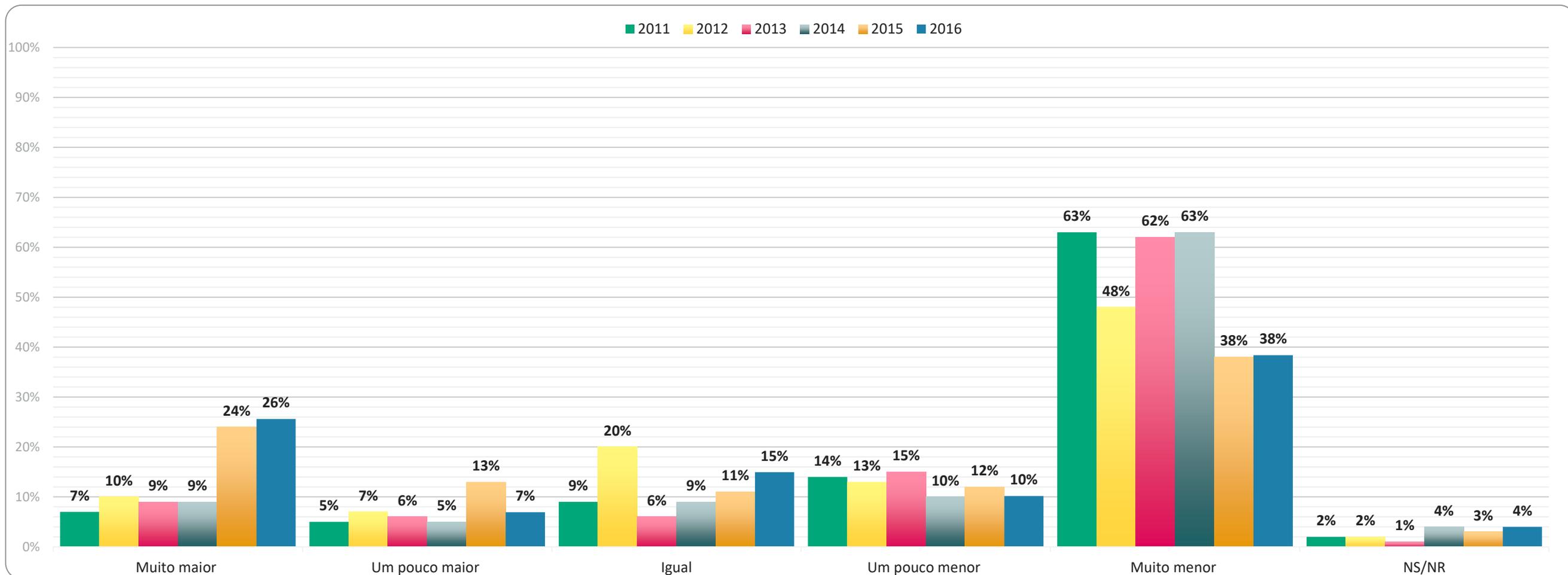
| POSTOS | Sim | Não |
|-----------------|------|------|
| Guaratinguetá | 100% | 0% |
| Guarujá | 12% | 88% |
| Guarulhos | 9% | 91% |
| Indaiatuba | 57% | 43% |
| Itapetininga | 78% | 22% |
| Itapeva | 30% | 70% |
| Itaquaquecetuba | 36% | 64% |
| Itaquera | 13% | 87% |
| Itu | 85% | 15% |
| Jacareí | 29% | 71% |
| Jahu | 50% | 50% |
| Jundiaí | 71% | 29% |
| Lapa | 26% | 74% |
| Limeira | 34% | 66% |
| Lins | 67% | 33% |
| Luz | 15% | 85% |
| Marília | 0% | 100% |
| Mauá | 52% | 48% |
| Mogi das Cruzes | 50% | 50% |
| Mogi-Guaçu | 74% | 26% |
| Osasco | 35% | 65% |
| Ourinhos | 92% | 8% |
| Penápolis | 86% | 14% |
| Pindamonhangaba | 79% | 21% |
| Piracicaba | 32% | 68% |

| POSTOS | Sim | Não |
|-----------------------|-----|-----|
| Praia Grande | 22% | 78% |
| Presidente Prudente | 53% | 47% |
| Registro | 36% | 64% |
| Ribeirão Preto | 46% | 54% |
| Rio Claro | 42% | 58% |
| Santo Amaro | 25% | 75% |
| Santo André | 39% | 61% |
| Santos | 41% | 59% |
| São Bernardo do Campo | 14% | 86% |
| São Carlos | 22% | 78% |
| São João da Boa Vista | 63% | 37% |
| São José do Rio Preto | 23% | 77% |
| São José dos Campos | 3% | 97% |
| Sé | 60% | 40% |
| Sertãozinho | 48% | 52% |
| Sorocaba | 55% | 45% |
| Suzano | 40% | 60% |
| Taboão da Serra | 59% | 41% |
| Tatuí | 57% | 43% |
| Taubaté | 36% | 64% |
| Tupã | 49% | 51% |
| Votuporanga | 96% | 4% |
| Móvel Grande SP | 41% | 59% |

TEMPO DESPENDIDO NO ATENDIMENTO



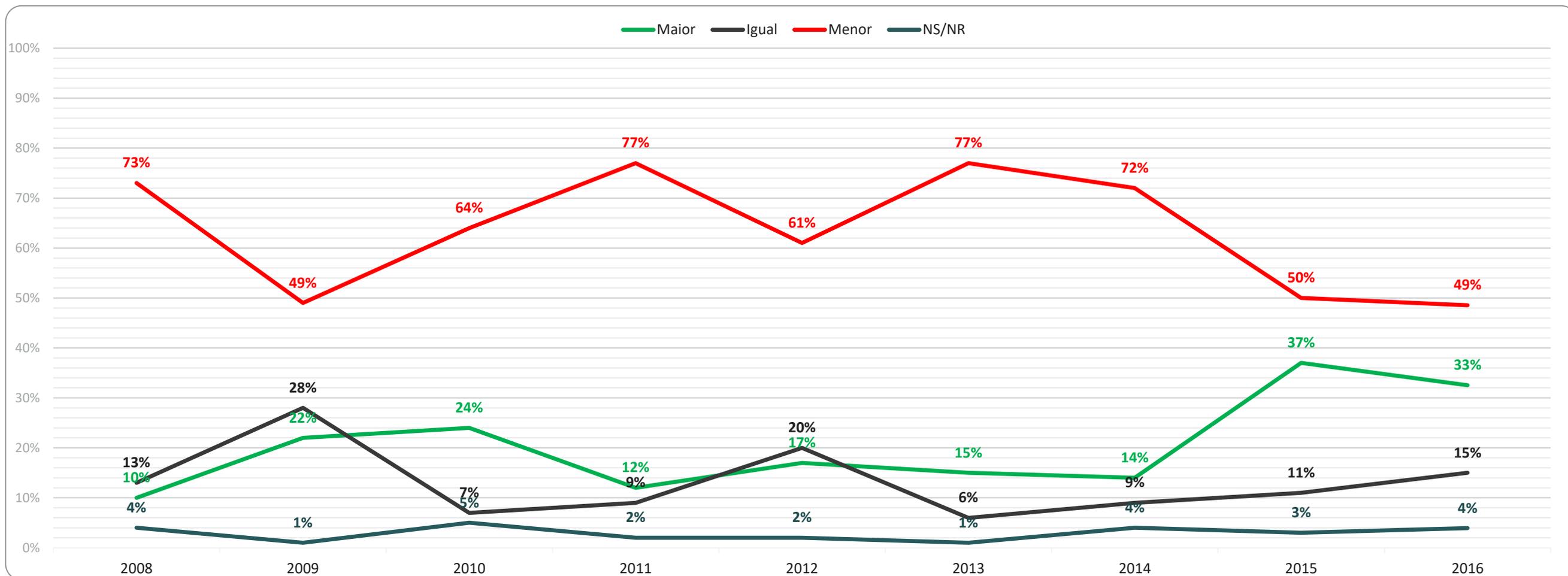
Tempo despendido no atendimento do Poupatempo x outros lugares



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?

UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM OUTROS LUGARES

Tempo despendido no atendimento



Se sim, 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?

UTILIZAÇÃO EM LUGARES



Tempo despendido no atendimento X Região

| | Muito maior | Um pouco maior | Igual | Um pouco menor | Muito menor | Não sabe | Não respondeu |
|------------------|-------------|----------------|-------|----------------|-------------|----------|---------------|
| Capital | 54% | 6% | 9% | 8% | 20% | 2% | 1% |
| Grande São Paulo | 28% | 5% | 9% | 9% | 41% | 6% | 2% |
| Interior | 23% | 7% | 17% | 11% | 39% | 2% | 1% |
| Litoral | 26% | 10% | 8% | 34% | 19% | 2% | 1% |

Se sim, 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?

UTILIZAÇÃO EM LUGARES



Tempo despendido no atendimento X Posto Poupatempo

| POSTOS | Muito maior | Um pouco maior | Igual | Um pouco menor | Muito menor | Não sabe | Não respondeu |
|-------------------|-------------|----------------|-------|----------------|-------------|----------|---------------|
| Americana | 20% | 20% | 40% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| Andradina | 78% | 18% | 2% | 0% | 2% | 0% | 0% |
| Araçatuba | 65% | 18% | 8% | 5% | 2% | 3% | 0% |
| Araraquara | 4% | 0% | 11% | 2% | 83% | 0% | 0% |
| Araras | 42% | 38% | 7% | 6% | 4% | 3% | 1% |
| Assis | 15% | 17% | 32% | 2% | 0% | 30% | 4% |
| Avaré | 87% | 3% | 2% | 1% | 7% | 0% | 0% |
| Barretos | 0% | 0% | 5% | 12% | 80% | 2% | 2% |
| Bauru | 3% | 3% | 10% | 10% | 74% | 0% | 0% |
| Bebedouro | 0% | 0% | 1% | 51% | 46% | 2% | 0% |
| Birigui | 0% | 1% | 7% | 9% | 83% | 0% | 0% |
| Botucatu | 0% | 0% | 0% | 7% | 91% | 2% | 0% |
| Bragança Paulista | 3% | 19% | 19% | 9% | 38% | 13% | 0% |
| Caieiras | 81% | 3% | 5% | 8% | 3% | 0% | 0% |
| Campinas Centro | 12% | 0% | 35% | 33% | 21% | 0% | 0% |
| Campinas Shopping | 78% | 17% | 2% | 0% | 0% | 3% | 0% |
| Caraguatatuba | 89% | 4% | 5% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Carapicuíba | 11% | 8% | 44% | 26% | 11% | 0% | 0% |
| Catanduva | 90% | 5% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Cidade Ademar | 46% | 0% | 8% | 0% | 42% | 0% | 4% |
| Cotia | 0% | 5% | 10% | 13% | 70% | 3% | 0% |
| Diadema | 83% | 5% | 7% | 2% | 1% | 0% | 2% |
| Dracena | 6% | 4% | 15% | 9% | 65% | 2% | 0% |
| Fernandópolis | 2% | 2% | 5% | 15% | 77% | 0% | 0% |
| Franca | 0% | 0% | 11% | 5% | 84% | 0% | 0% |

UTILIZAÇÃO EM LUGARES



Tempo despendido no atendimento X Posto Poupatempo

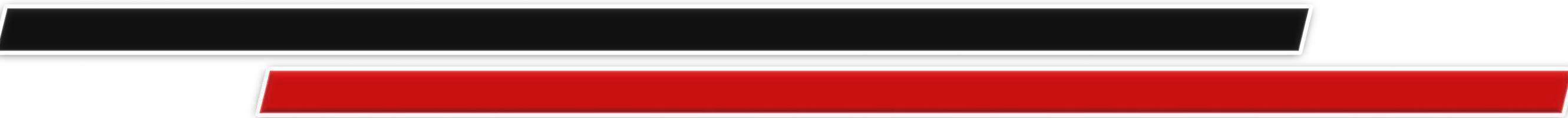
| POSTOS | Muito maior | Um pouco maior | Igual | Um pouco menor | Muito menor | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------|-------------|----------------|-------|----------------|-------------|----------|---------------|
| Guaratinguetá | 16% | 8% | 76% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Guarujá | 8% | 8% | 0% | 33% | 33% | 8% | 8% |
| Guarulhos | 25% | 25% | 8% | 17% | 25% | 0% | 0% |
| Indaiatuba | 4% | 5% | 4% | 15% | 70% | 0% | 1% |
| Itapetininga | 7% | 2% | 3% | 9% | 64% | 9% | 7% |
| Itapeva | 6% | 15% | 47% | 26% | 6% | 0% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 0% | 0% | 5% | 11% | 84% | 0% | 0% |
| Itaquera | 13% | 13% | 27% | 40% | 0% | 7% | 0% |
| Itu | 1% | 5% | 25% | 24% | 31% | 13% | 1% |
| Jacareí | 0% | 0% | 13% | 20% | 63% | 3% | 0% |
| Jahu | 2% | 2% | 70% | 14% | 4% | 8% | 0% |
| Jundiaí | 6% | 0% | 4% | 8% | 82% | 0% | 0% |
| Lapa | 10% | 0% | 10% | 17% | 63% | 0% | 0% |
| Limeira | 19% | 19% | 14% | 19% | 28% | 0% | 0% |
| Lins | 24% | 1% | 3% | 4% | 66% | 1% | 0% |
| Luz | 39% | 22% | 6% | 6% | 22% | 6% | 0% |
| Marília | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Mauá | 8% | 3% | 0% | 5% | 84% | 0% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 15% | 4% | 20% | 4% | 14% | 32% | 11% |
| Mogi-Guaçu | 5% | 11% | 38% | 23% | 21% | 1% | 0% |
| Osasco | 5% | 5% | 0% | 0% | 90% | 0% | 0% |
| Ourinhos | 10% | 20% | 56% | 4% | 1% | 5% | 4% |
| Penápolis | 86% | 4% | 0% | 3% | 7% | 0% | 0% |
| Pindamonhangaba | 1% | 6% | 61% | 9% | 21% | 1% | 1% |
| Piracicaba | 60% | 19% | 12% | 7% | 0% | 2% | 0% |

UTILIZAÇÃO EM LUGARES

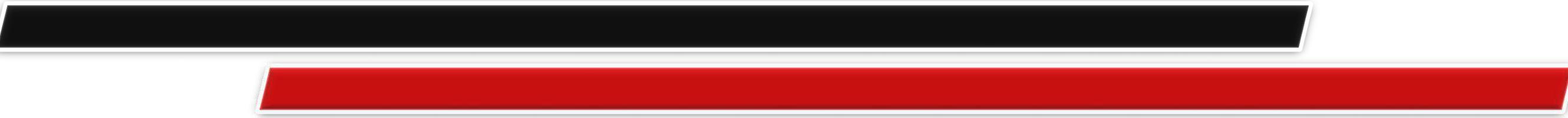


Tempo despendido no atendimento X Posto Poupatempo

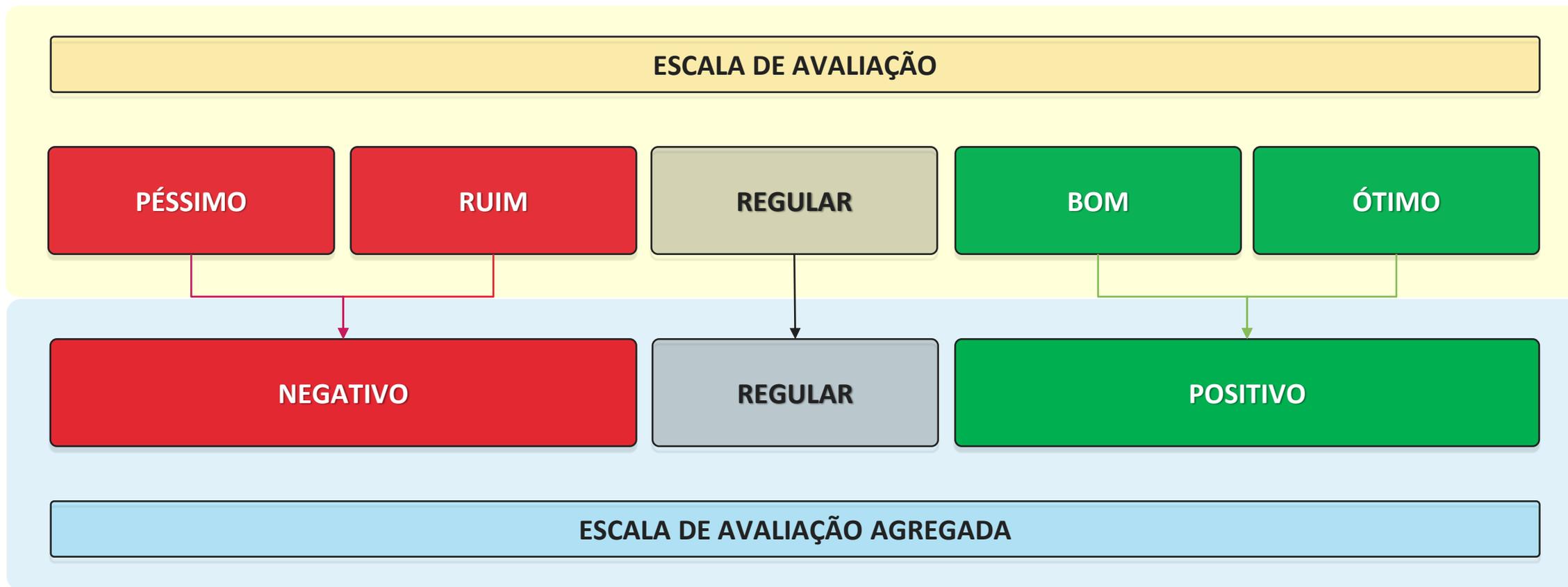
| POSTOS | Muito maior | Um pouco maior | Igual | Um pouco menor | Muito menor | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------------|-------------|----------------|-------|----------------|-------------|----------|---------------|
| Praia Grande | 45% | 16% | 19% | 10% | 10% | 0% | 0% |
| Presidente Prudente | 3% | 0% | 5% | 9% | 83% | 0% | 0% |
| Registro | 58% | 9% | 2% | 12% | 16% | 2% | 0% |
| Ribeirão Preto | 0% | 0% | 2% | 0% | 98% | 0% | 0% |
| Rio Claro | 2% | 0% | 4% | 2% | 92% | 0% | 0% |
| Santo Amaro | 56% | 16% | 4% | 4% | 16% | 0% | 4% |
| Santo André | 2% | 2% | 0% | 23% | 67% | 5% | 0% |
| Santos | 17% | 5% | 2% | 51% | 22% | 2% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 47% | 0% | 6% | 12% | 35% | 0% | 0% |
| São Carlos | 0% | 9% | 55% | 27% | 9% | 0% | 0% |
| São João da Boa Vista | 6% | 0% | 1% | 0% | 91% | 0% | 1% |
| São José do Rio Preto | 69% | 8% | 23% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| São José dos Campos | 25% | 50% | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% |
| Sé | 86% | 3% | 7% | 1% | 0% | 3% | 0% |
| Sertãozinho | 60% | 16% | 6% | 6% | 12% | 0% | 0% |
| Sorocaba | 66% | 10% | 12% | 9% | 2% | 2% | 0% |
| Suzano | 3% | 3% | 8% | 3% | 80% | 5% | 0% |
| Taboão da Serra | 21% | 3% | 8% | 21% | 45% | 2% | 0% |
| Tatuí | 5% | 8% | 9% | 2% | 77% | 0% | 0% |
| Taubaté | 85% | 5% | 3% | 7% | 0% | 0% | 0% |
| Tupã | 0% | 0% | 4% | 18% | 74% | 4% | 0% |
| Votuporanga | 5% | 0% | 0% | 1% | 94% | 0% | 0% |
| Móvel Grande SP | 26% | 21% | 19% | 23% | 12% | 0% | 0% |



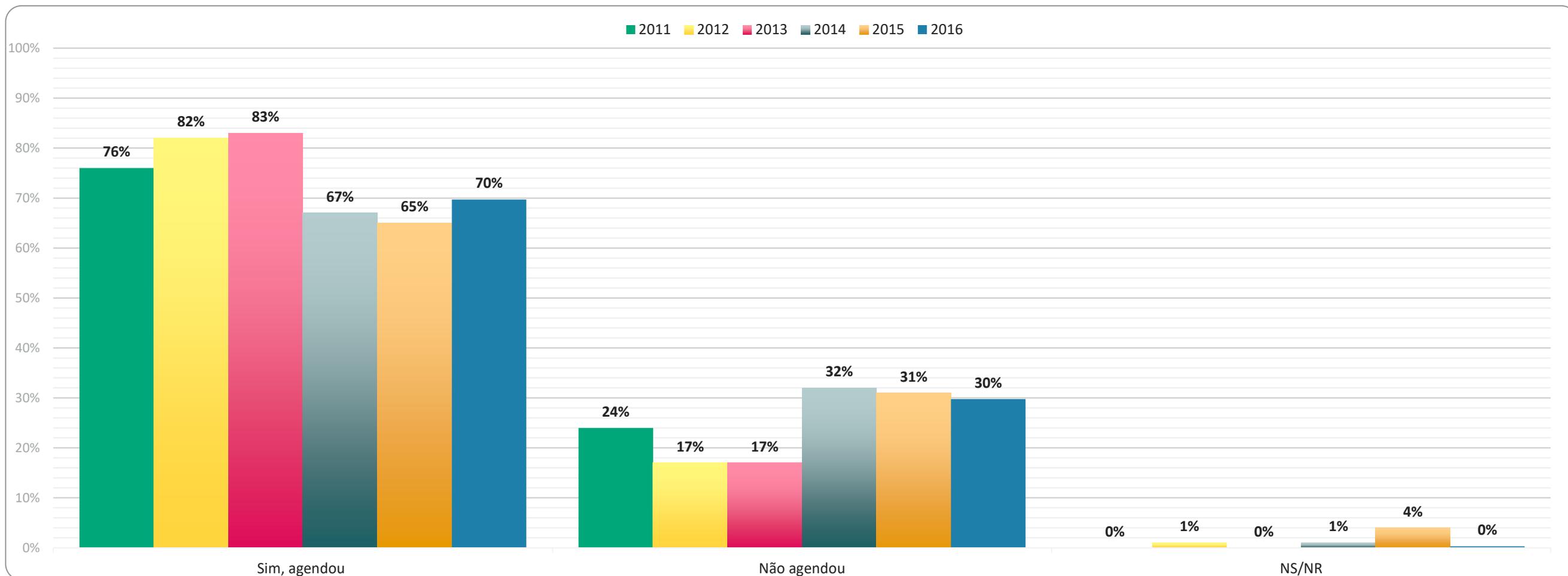
ATENDIMENTO AGENDADO



**poupa
tempo**



UTILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AGENDADO



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

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

UTILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AGENDADO



Utilização do atendimento agendado X Região

| | Sim, agendou | Não agendou | Não sabe | Não respondeu | Total Geral |
|------------------|--------------|-------------|----------|---------------|-------------|
| Capital | 67% | 32% | 0% | 1% | 100% |
| Grande São Paulo | 75% | 24% | 0% | 1% | 100% |
| Interior | 68% | 32% | 0% | 0% | 100% |
| Litoral | 73% | 27% | 0% | 0% | 100% |

*Escala agregada, desconsiderando NS/NR

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

UTILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AGENDADO



Utilização do atendimento agendado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Sim, agendou | Não agendou | Não sabe | Não respondeu | Total Geral |
|-------------------|--------------|-------------|----------|---------------|-------------|
| Americana | 88% | 11% | 0% | 1% | 100% |
| Andradina | 9% | 91% | 0% | 0% | 100% |
| Araçatuba | 72% | 28% | 0% | 0% | 100% |
| Araraquara | 79% | 21% | 0% | 0% | 100% |
| Araras | 59% | 41% | 0% | 0% | 100% |
| Assis | 62% | 36% | 2% | 0% | 100% |
| Avaré | 98% | 2% | 0% | 0% | 100% |
| Barretos | 75% | 25% | 0% | 0% | 100% |
| Bauru | 14% | 86% | 0% | 0% | 100% |
| Bebedouro | 61% | 37% | 2% | 0% | 100% |
| Birigui | 79% | 21% | 0% | 0% | 100% |
| Botucatu | 90% | 10% | 0% | 0% | 100% |
| Bragança Paulista | 85% | 15% | 0% | 0% | 100% |
| Caieiras | 97% | 3% | 0% | 0% | 100% |
| Campinas Centro | 46% | 52% | 1% | 0% | 100% |
| Campinas Shopping | 92% | 8% | 0% | 0% | 100% |
| Caraguatatuba | 30% | 65% | 5% | 0% | 100% |
| Carapicuíba | 85% | 14% | 1% | 0% | 100% |
| Catanduva | 98% | 2% | 0% | 0% | 100% |
| Cidade Ademar | 31% | 64% | 1% | 3% | 100% |
| Cotia | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Diadema | 68% | 29% | 0% | 3% | 100% |
| Dracena | 45% | 55% | 0% | 0% | 100% |
| Fernandópolis | 20% | 77% | 2% | 2% | 100% |
| Franca | 94% | 6% | 0% | 0% | 100% |

UTILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AGENDADO



Utilização do atendimento agendado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Sim, agendou | Não agendou | Não sabe | Não respondeu | Total Geral |
|-----------------|--------------|-------------|----------|---------------|-------------|
| Guaratinguetá | 95% | 5% | 0% | 0% | 100% |
| Guarujá | 50% | 50% | 0% | 0% | 100% |
| Guarulhos | 69% | 31% | 0% | 0% | 100% |
| Indaiatuba | 82% | 18% | 0% | 0% | 100% |
| Itapetininga | 79% | 21% | 0% | 0% | 100% |
| Itapeva | 10% | 90% | 0% | 0% | 100% |
| Itaquaquecetuba | 68% | 32% | 0% | 0% | 100% |
| Itaquera | 74% | 26% | 0% | 0% | 100% |
| Itu | 81% | 19% | 0% | 0% | 100% |
| Jacareí | 71% | 29% | 0% | 0% | 100% |
| Jahu | 64% | 36% | 0% | 0% | 100% |
| Jundiaí | 89% | 11% | 0% | 0% | 100% |
| Lapa | 88% | 12% | 0% | 0% | 100% |
| Limeira | 71% | 29% | 0% | 0% | 100% |
| Lins | 68% | 32% | 0% | 0% | 100% |
| Luz | 34% | 64% | 0% | 2% | 100% |
| Marília | 92% | 8% | 0% | 0% | 100% |
| Mauá | 83% | 17% | 0% | 0% | 100% |
| Mogi das Cruzes | 68% | 32% | 0% | 1% | 100% |
| Mogi-Guaçu | 96% | 4% | 0% | 0% | 100% |
| Osasco | 83% | 15% | 0% | 2% | 100% |
| Ourinhos | 89% | 11% | 0% | 0% | 100% |
| Penápolis | 51% | 49% | 0% | 0% | 100% |
| Pindamonhangaba | 90% | 10% | 0% | 0% | 100% |
| Piracicaba | 56% | 44% | 0% | 0% | 100% |

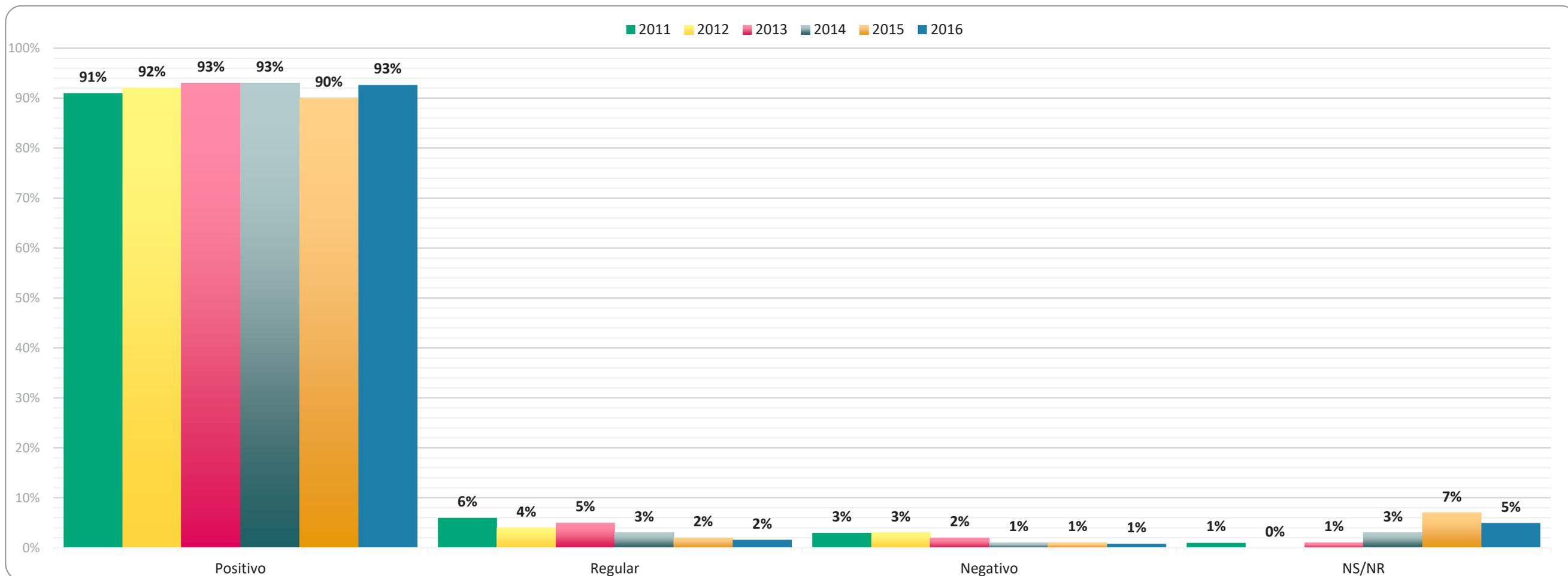
UTILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AGENDADO



Utilização do atendimento agendado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Sim, agendou | Não agendou | Não sabe | Não respondeu | Total Geral |
|-----------------------|--------------|-------------|----------|---------------|-------------|
| Praia Grande | 99% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| Presidente Prudente | 72% | 28% | 0% | 0% | 100% |
| Registro | 49% | 51% | 0% | 0% | 100% |
| Ribeirão Preto | 44% | 56% | 0% | 0% | 100% |
| Rio Claro | 73% | 27% | 0% | 0% | 100% |
| Santo Amaro | 88% | 12% | 0% | 0% | 100% |
| Santo André | 84% | 15% | 0% | 1% | 100% |
| Santos | 67% | 33% | 0% | 0% | 100% |
| São Bernardo do Campo | 59% | 38% | 3% | 0% | 100% |
| São Carlos | 87% | 13% | 0% | 0% | 100% |
| São João da Boa Vista | 87% | 13% | 0% | 0% | 100% |
| São José do Rio Preto | 70% | 30% | 0% | 0% | 100% |
| São José dos Campos | 66% | 33% | 1% | 0% | 100% |
| Sé | 93% | 7% | 0% | 0% | 100% |
| Sertãozinho | 53% | 47% | 0% | 0% | 100% |
| Sorocaba | 97% | 3% | 0% | 0% | 100% |
| Suzano | 56% | 44% | 0% | 0% | 100% |
| Taboão da Serra | 81% | 19% | 0% | 0% | 100% |
| Tatuí | 71% | 29% | 0% | 0% | 100% |
| Taubaté | 33% | 67% | 0% | 0% | 100% |
| Tupã | 60% | 40% | 0% | 0% | 100% |
| Votuporanga | 77% | 21% | 2% | 0% | 100% |
| Móvel Grande SP | 70% | 30% | 0% | 0% | 100% |

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



Avaliação do atendimento agendado X Região

| | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não sabe | Não respondeu | Total Geral |
|------------------|-------|-----|---------|------|---------|----------|---------------|-------------|
| Capital | 76% | 14% | 2% | 0% | 0% | 2% | 6% | 100% |
| Grande São Paulo | 61% | 27% | 3% | 1% | 1% | 5% | 2% | 100% |
| Interior | 74% | 20% | 1% | 0% | 0% | 2% | 3% | 100% |
| Litoral | 81% | 15% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |

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

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



Avaliação do atendimento agendado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não sabe | Não respondeu |
|-------------------|-------|-----|---------|------|---------|----------|---------------|
| Americana | 50% | 40% | 0% | 3% | 0% | 6% | 1% |
| Andradina | 90% | 3% | 0% | 1% | 0% | 3% | 2% |
| Araçatuba | 70% | 30% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Araraquara | 63% | 34% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% |
| Araras | 98% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| Assis | 81% | 14% | 1% | 1% | 0% | 1% | 1% |
| Avaré | 46% | 46% | 4% | 0% | 0% | 4% | 0% |
| Barretos | 97% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Bauru | 5% | 84% | 3% | 5% | 0% | 3% | 0% |
| Bebedouro | 80% | 19% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Birigui | 94% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4% | 1% |
| Botucatu | 98% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Bragança Paulista | 81% | 10% | 2% | 0% | 0% | 7% | 0% |
| Caieiras | 68% | 28% | 3% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Campinas Centro | 83% | 17% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Campinas Shopping | 97% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Caraguatatuba | 73% | 20% | 2% | 0% | 0% | 6% | 0% |
| Carapicuíba | 73% | 27% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Catanduva | 79% | 21% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Cidade Ademar | 63% | 23% | 2% | 0% | 0% | 2% | 11% |
| Cotia | 50% | 47% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Diadema | 70% | 18% | 2% | 1% | 2% | 0% | 8% |
| Dracena | 50% | 18% | 3% | 0% | 0% | 2% | 27% |
| Fernandópolis | 17% | 9% | 0% | 2% | 0% | 27% | 45% |
| Franca | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AGENDADO



Avaliação do atendimento agendado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------|-------|-----|---------|------|---------|----------|---------------|
| Guaratinguetá | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Guarujá | 79% | 17% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Guarulhos | 62% | 31% | 5% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Indaiatuba | 87% | 12% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Itapetininga | 80% | 17% | 2% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Itapeva | 7% | 89% | 0% | 0% | 0% | 4% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 57% | 39% | 2% | 0% | 2% | 0% | 0% |
| Itaquera | 57% | 17% | 1% | 0% | 0% | 12% | 13% |
| Itu | 89% | 8% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Jacareí | 55% | 42% | 2% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| Jahu | 74% | 24% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| Jundiaí | 58% | 36% | 4% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| Lapa | 61% | 27% | 1% | 1% | 1% | 1% | 7% |
| Limeira | 84% | 15% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Lins | 98% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Luz | 93% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Marília | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Mauá | 49% | 41% | 5% | 2% | 0% | 3% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 83% | 10% | 0% | 1% | 0% | 4% | 2% |
| Mogi-Guaçu | 89% | 8% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% |
| Osasco | 49% | 36% | 9% | 2% | 2% | 2% | 0% |
| Ourinhos | 81% | 19% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Penápolis | 82% | 14% | 0% | 2% | 0% | 2% | 0% |
| Pindamonhangaba | 78% | 18% | 2% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| Piracicaba | 69% | 27% | 0% | 1% | 0% | 2% | 0% |

AValiação DO ATENDIMENTO AGENDADO



Avaliação do atendimento agendado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------------|-------|-----|---------|------|---------|----------|---------------|
| Praia Grande | 83% | 14% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Presidente Prudente | 62% | 36% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Registro | 21% | 61% | 0% | 0% | 1% | 12% | 5% |
| Ribeirão Preto | 80% | 20% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Rio Claro | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Santo Amaro | 75% | 13% | 5% | 0% | 2% | 2% | 3% |
| Santo André | 61% | 30% | 0% | 3% | 3% | 3% | 1% |
| Santos | 82% | 11% | 4% | 0% | 0% | 2% | 2% |
| São Bernardo do Campo | 47% | 25% | 4% | 1% | 0% | 13% | 9% |
| São Carlos | 83% | 13% | 2% | 0% | 2% | 0% | 0% |
| São João da Boa Vista | 68% | 29% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| São José do Rio Preto | 93% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| São José dos Campos | 33% | 51% | 14% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Sé | 90% | 6% | 3% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Sertãozinho | 57% | 18% | 0% | 0% | 0% | 6% | 18% |
| Sorocaba | 88% | 6% | 3% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| Suzano | 43% | 19% | 1% | 0% | 0% | 35% | 3% |
| Taboão da Serra | 66% | 29% | 2% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Tatuí | 69% | 21% | 0% | 0% | 0% | 1% | 8% |
| Taubaté | 42% | 39% | 4% | 0% | 0% | 13% | 1% |
| Tupã | 98% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 96% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Móvel Grande SP | 57% | 35% | 1% | 0% | 0% | 6% | 2% |

Canais de agendamento

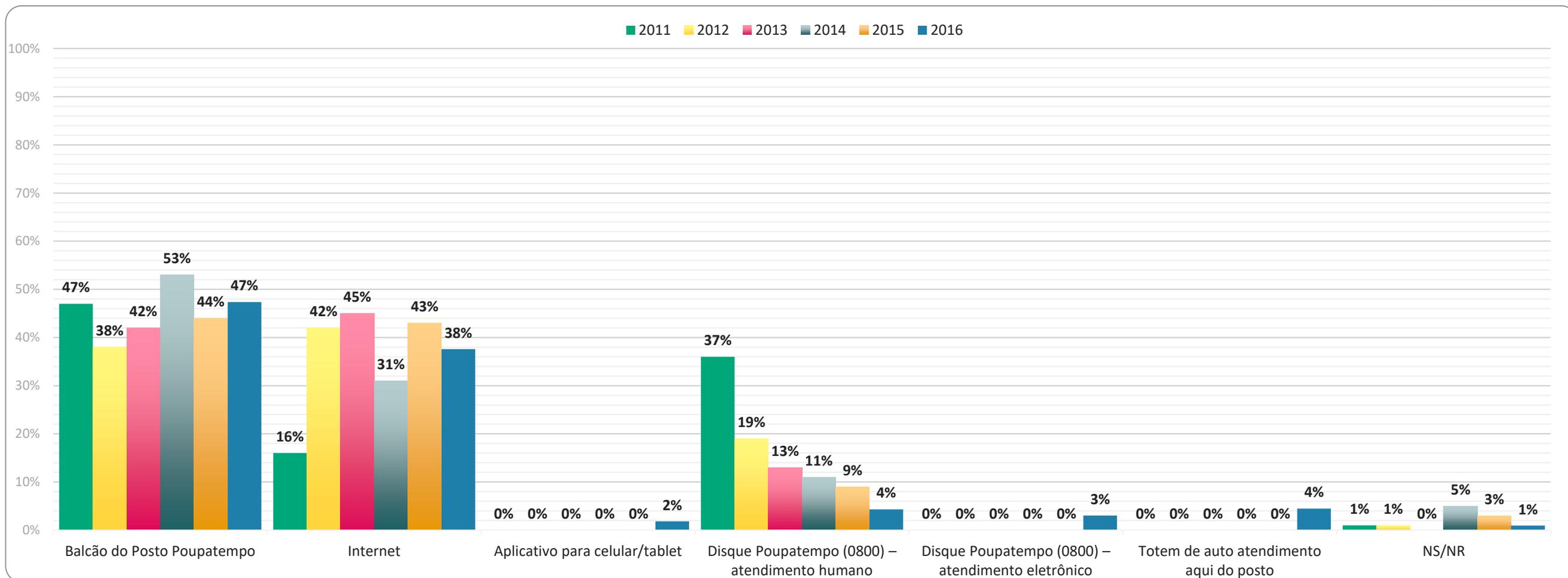
O Balcão do Posto Poupatempo é o principal canal para agendamento utilizado pelos entrevistados com 47%, em 2015 somaram 44%. Os agendamentos pela Internet caíram de 43% em 2015 para 38%. O agendamento pelo disque Poupatempo tem apresentado queda a cada ano, de 11% em 2014 para 9% em 2015 chegando em 4% em 2016.

Dos entrevistados que utilizaram o Balcão do Posto Poupatempo para agendamento, a maioria (55%) utilizou porque não sabia que precisava agendar, 16% não conheciam outro canal.

ATENDIMENTO AGENDADO



Canal utilizado



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

ATENDIMENTO AGENDADO



Canal utilizado X Região

| | Balcão do Posto Poupatempo | Internet | Aplicativo para celular/tablet | Disque Poupatempo (0800) – atendimento humano | Disque Poupatempo (0800) – atendimento eletrônico | TÓTEN de auto atendimento aqui do posto | Não sabe | Não respondeu |
|------------------|----------------------------|----------|--------------------------------|---|---|---|----------|---------------|
| Capital | 24% | 52% | 2% | 5% | 3% | 12% | 2% | 0% |
| Grande São Paulo | 30% | 46% | 3% | 6% | 7% | 6% | 0% | 2% |
| Interior | 56% | 33% | 1% | 3% | 2% | 3% | 2% | 0% |
| Litoral | 57% | 29% | 1% | 8% | 4% | 0% | 1% | 0% |

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

ATENDIMENTO AGENDADO



Canal utilizado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Balcão do Posto Poupatempo | Internet | Aplicativo para celular/tablet | Disque Poupatempo (0800) – atendimento humano | Disque Poupatempo (0800) – atendimento eletrônico | TÓTEN de auto atendimento aqui do posto | Não sabe | Não respondeu |
|-------------------|----------------------------|----------|--------------------------------|---|---|---|----------|---------------|
| Americana | 18% | 67% | 0% | 4% | 5% | 6% | 0% | 0% |
| Andradina | 25% | 38% | 0% | 25% | 0% | 0% | 13% | 0% |
| Araçatuba | 67% | 26% | 3% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Araraquara | 57% | 20% | 0% | 20% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| Araras | 64% | 34% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| Assis | 46% | 30% | 0% | 6% | 2% | 4% | 12% | 0% |
| Avaré | 80% | 16% | 0% | 0% | 2% | 0% | 2% | 0% |
| Barretos | 67% | 26% | 0% | 4% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Bauru | 82% | 18% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Bebedouro | 23% | 60% | 9% | 0% | 6% | 0% | 2% | 0% |
| Birigui | 82% | 15% | 2% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Botucatu | 84% | 7% | 0% | 3% | 3% | 4% | 0% | 0% |
| Bragança Paulista | 36% | 51% | 0% | 7% | 5% | 0% | 1% | 0% |
| Caieiras | 7% | 56% | 8% | 2% | 26% | 1% | 0% | 0% |
| Campinas Centro | 56% | 36% | 0% | 0% | 3% | 5% | 0% | 0% |
| Campinas Shopping | 61% | 36% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Caraguatatuba | 56% | 13% | 6% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Carapicuíba | 13% | 87% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Catanduva | 84% | 10% | 2% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Cidade Ademar | 43% | 43% | 5% | 0% | 10% | 0% | 0% | 0% |
| Cotia | 7% | 74% | 3% | 12% | 4% | 0% | 0% | 0% |
| Diadema | 23% | 48% | 5% | 1% | 13% | 2% | 1% | 9% |
| Dracena | 89% | 7% | 0% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Fernandópolis | 77% | 15% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 8% |
| Franca | 96% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

ATENDIMENTO AGENDADO



Canal utilizado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Balcão do Posto Poupatempo | Internet | Aplicativo para celular/tablet | Disque Poupatempo (0800) – atendimento humano | Disque Poupatempo (0800) – atendimento eletrônico | TÓTEN de auto atendimento aqui do posto | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------|----------------------------|----------|--------------------------------|---|---|---|----------|---------------|
| Guaratinguetá | 61% | 30% | 4% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Guarujá | 73% | 7% | 0% | 20% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Guarulhos | 17% | 52% | 3% | 10% | 2% | 16% | 0% | 0% |
| Indaiatuba | 21% | 59% | 10% | 6% | 1% | 3% | 0% | 0% |
| Itapetininga | 53% | 37% | 0% | 5% | 1% | 2% | 0% | 1% |
| Itapeva | 29% | 29% | 0% | 14% | 0% | 29% | 0% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 20% | 53% | 0% | 13% | 13% | 0% | 0% | 0% |
| Itaquera | 14% | 57% | 4% | 14% | 2% | 8% | 2% | 0% |
| Itu | 72% | 25% | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Jacareí | 64% | 32% | 0% | 0% | 0% | 2% | 2% | 0% |
| Jahu | 68% | 25% | 0% | 0% | 0% | 2% | 5% | 0% |
| Jundiaí | 6% | 55% | 4% | 6% | 12% | 16% | 0% | 0% |
| Lapa | 4% | 79% | 1% | 4% | 0% | 11% | 0% | 0% |
| Limeira | 57% | 18% | 0% | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% |
| Lins | 93% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Luz | 28% | 68% | 0% | 3% | 0% | 0% | 3% | 0% |
| Marília | 69% | 29% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Mauá | 35% | 50% | 2% | 10% | 4% | 0% | 0% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 57% | 41% | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| Mogi-Guaçu | 53% | 35% | 0% | 0% | 0% | 10% | 2% | 0% |
| Osasco | 18% | 49% | 2% | 18% | 0% | 13% | 0% | 0% |
| Ourinhos | 73% | 20% | 0% | 1% | 0% | 0% | 6% | 0% |
| Penápolis | 68% | 20% | 0% | 8% | 0% | 4% | 0% | 0% |
| Pindamonhangaba | 41% | 57% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Piracicaba | 65% | 27% | 0% | 4% | 0% | 0% | 4% | 0% |

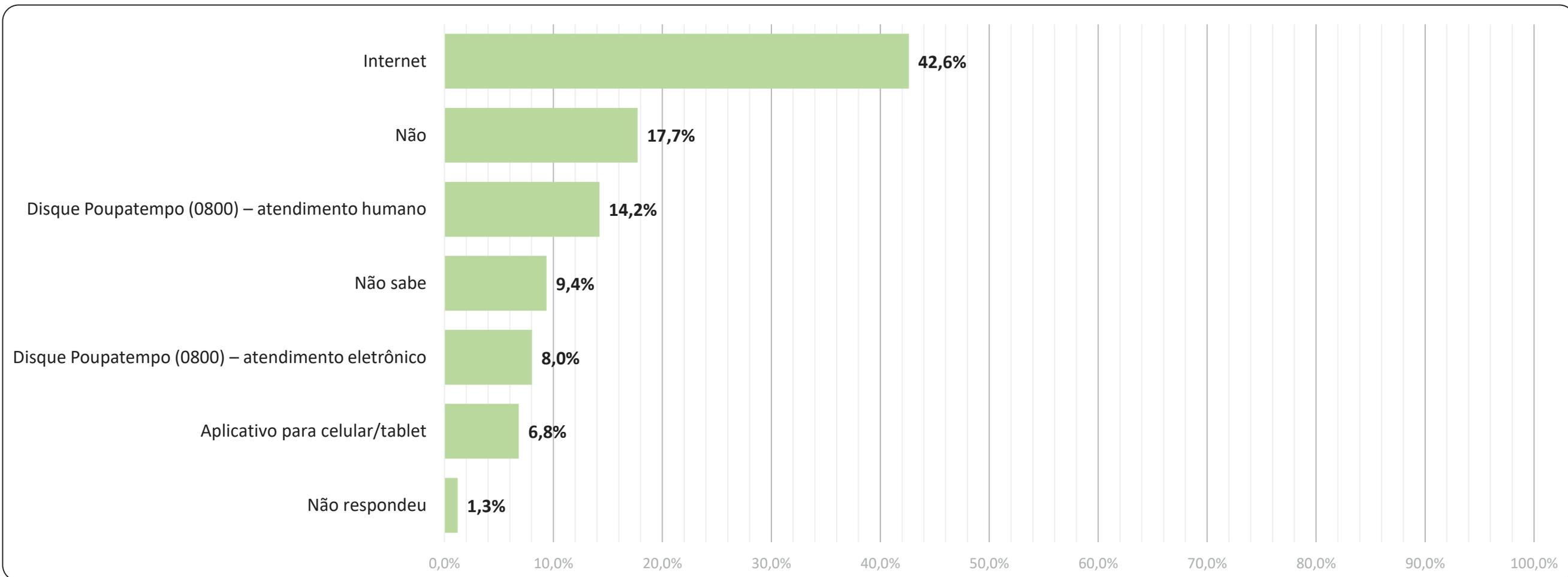
ATENDIMENTO AGENDADO



Canal utilizado X Posto Poupatempo

| POSTOS | Balcão do Posto Poupatempo | Internet | Aplicativo para celular/tablet | Disque Poupatempo (0800) – atendimento humano | Disque Poupatempo (0800) – atendimento eletrônico | TÓTEN de auto atendimento aqui do posto | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------------|----------------------------|----------|--------------------------------|---|---|---|----------|---------------|
| Praia Grande | 53% | 45% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Presidente Prudente | 71% | 21% | 3% | 3% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| Registro | 67% | 29% | 2% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Ribeirão Preto | 19% | 74% | 0% | 3% | 0% | 3% | 0% | 0% |
| Rio Claro | 52% | 33% | 7% | 4% | 4% | 0% | 0% | 0% |
| Santo Amaro | 42% | 25% | 0% | 2% | 4% | 25% | 4% | 0% |
| Santo André | 16% | 52% | 2% | 11% | 0% | 14% | 2% | 3% |
| Santos | 49% | 16% | 3% | 14% | 16% | 0% | 3% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 53% | 21% | 0% | 3% | 5% | 18% | 0% | 0% |
| São Carlos | 42% | 40% | 0% | 2% | 0% | 10% | 6% | 0% |
| São João da Boa Vista | 3% | 3% | 3% | 3% | 3% | 85% | 0% | 0% |
| São José do Rio Preto | 65% | 32% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% |
| São José dos Campos | 37% | 56% | 0% | 6% | 0% | 2% | 0% | 0% |
| Sé | 31% | 41% | 4% | 6% | 3% | 14% | 1% | 0% |
| Sertãozinho | 69% | 12% | 8% | 12% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Sorocaba | 13% | 68% | 0% | 0% | 5% | 14% | 0% | 0% |
| Suzano | 13% | 44% | 2% | 0% | 9% | 27% | 4% | 0% |
| Taboão da Serra | 23% | 55% | 5% | 14% | 1% | 1% | 0% | 0% |
| Tatuí | 49% | 37% | 0% | 14% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Taubaté | 32% | 50% | 9% | 0% | 5% | 5% | 0% | 0% |
| Tupã | 95% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 91% | 9% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Móvel Grande SP | 99% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% |

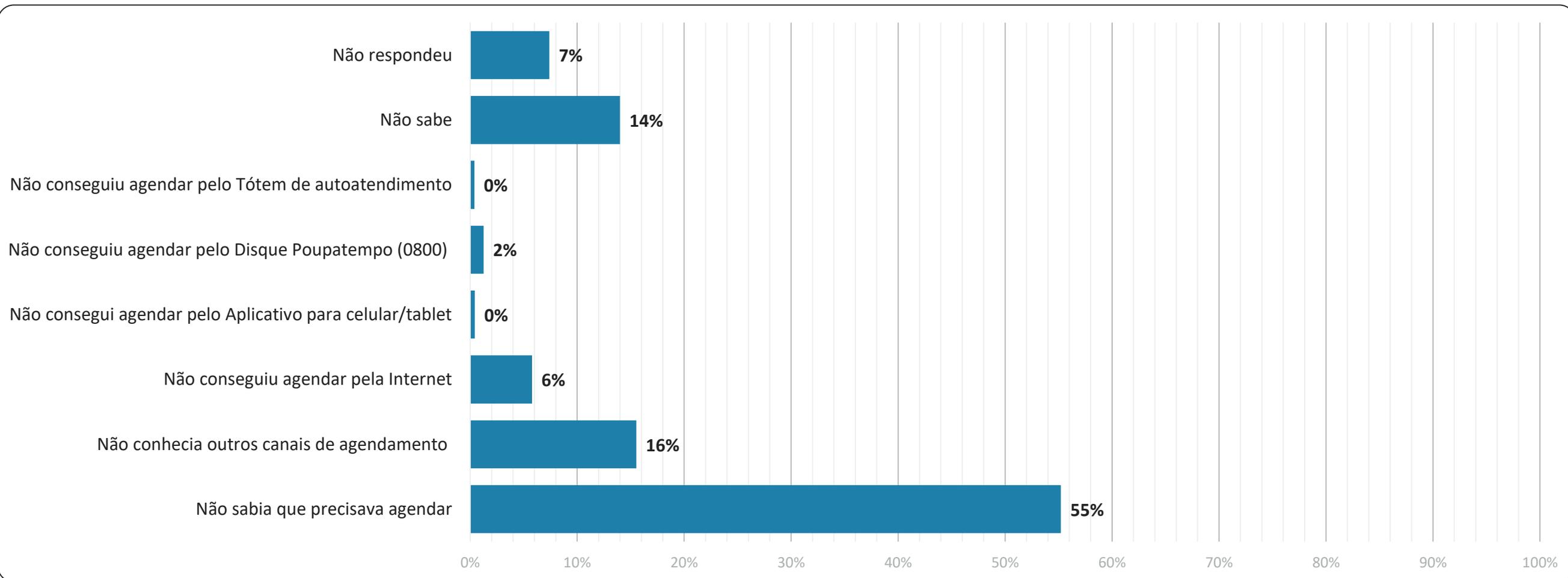
Conhecimento de outro canal para o agendamento



Entrevistados que agendaram o atendimento e conhecem outro canal

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

Motivo da utilização do balcão de atendimento



Base: Entrevistados que utilizaram o balcão de atendimento para efetuar o agendamento

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 de atendimento X Região

| | Não sabia que precisava agendar | Não conhecia outros canais de agendamento | Não conseguiu agendar pela Internet | Não consegui agendar pelo Aplicativo para celular/tablet | Não conseguiu agendar pelo Disque Poupatempo (0800) | Não conseguiu agendar pelo Tóten de autoatendimento | Não sabe | Não respondeu |
|------------------|---------------------------------|---|-------------------------------------|--|---|---|----------|---------------|
| Capital | 69% | 11% | 7% | 0% | 0% | 0% | 4% | 8% |
| Grande São Paulo | 54% | 7% | 4% | 1% | 1% | 1% | 17% | 15% |
| Interior | 54% | 18% | 6% | 0% | 1% | 0% | 15% | 6% |
| Litoral | 57% | 25% | 9% | 0% | 4% | 0% | 5% | 0% |

*Base: Entrevistados que utilizaram o balcão de atendimento para efetuar o agendamento

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 de atendimento X Posto Poupatempo

| POSTOS | Não sabia que precisava agendar | Não conhecia outros canais agendamento | Não conseguiu agendar pela Internet | Não consegui agendar pelo Aplicativo para celular/tablet | Não conseguiu agendar pelo Disque Poupatempo (0800) | Não conseguiu agendar pelo Tótem de autoatendimento | Não sabe | Não respondeu |
|-------------------|---------------------------------|--|-------------------------------------|--|---|---|----------|---------------|
| Americana | 16% | 24% | 0% | 0% | 4% | 0% | 28% | 28% |
| Andradina | 80% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% | 7% | 5% |
| Araçatuba | 46% | 10% | 2% | 2% | 0% | 0% | 27% | 12% |
| Araraquara | 36% | 20% | 12% | 0% | 8% | 0% | 20% | 4% |
| Araras | 72% | 13% | 1% | 0% | 0% | 0% | 13% | 0% |
| Assis | 53% | 8% | 3% | 0% | 0% | 0% | 35% | 0% |
| Avaré | 88% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 5% | 0% |
| Barretos | 37% | 30% | 11% | 0% | 0% | 0% | 2% | 20% |
| Bauru | 80% | 5% | 1% | 0% | 1% | 0% | 4% | 8% |
| Bebedouro | 70% | 0% | 17% | 0% | 0% | 0% | 9% | 4% |
| Birigui | 40% | 38% | 5% | 0% | 0% | 0% | 17% | 0% |
| Botucatu | 7% | 85% | 6% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% |
| Bragança Paulista | 17% | 7% | 10% | 0% | 0% | 0% | 61% | 5% |
| Caieiras | 78% | 0% | 22% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Campinas Centro | 67% | 0% | 3% | 0% | 2% | 2% | 26% | 2% |
| Campinas Shopping | 79% | 0% | 6% | 0% | 13% | 0% | 2% | 0% |
| Caraguatatuba | 64% | 6% | 4% | 0% | 0% | 0% | 26% | 0% |
| Carapicuíba | 76% | 6% | 0% | 0% | 6% | 0% | 12% | 0% |
| Catanduva | 92% | 1% | 3% | 0% | 0% | 0% | 1% | 3% |
| Cidade Ademar | 69% | 7% | 4% | 0% | 0% | 0% | 11% | 9% |
| Cotia | 60% | 20% | 20% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Diadema | 37% | 1% | 3% | 0% | 0% | 0% | 4% | 55% |
| Dracena | 2% | 23% | 0% | 0% | 0% | 0% | 26% | 49% |
| Fernandópolis | 41% | 8% | 2% | 0% | 0% | 0% | 3% | 47% |
| Franca | 6% | 19% | 38% | 7% | 13% | 0% | 17% | 0% |

Motivo da utilização do balcão de atendimento X Posto Poupatempo

| POSTOS | Não sabia que precisava agendar | Não conhecia outros canais agendamento | Não conseguiu agendar pela Internet | Não consegui agendar pelo Aplicativo para celular/tablet | Não conseguiu agendar pelo Disque Poupatempo (0800) | Não conseguiu agendar pelo Tóten de autoatendimento | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------|---------------------------------|--|-------------------------------------|--|---|---|----------|---------------|
| Guaratinguetá | 93% | 4% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Guarujá | 66% | 20% | 1% | 0% | 6% | 0% | 7% | 0% |
| Guarulhos | 64% | 17% | 8% | 0% | 3% | 3% | 6% | 0% |
| Indaiatuba | 65% | 22% | 4% | 0% | 2% | 0% | 4% | 2% |
| Itapetininga | 46% | 12% | 2% | 0% | 2% | 5% | 26% | 8% |
| Itapeva | 73% | 24% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Itaquaquecetuba | 85% | 10% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Itaquera | 69% | 12% | 12% | 0% | 0% | 0% | 4% | 4% |
| Itu | 39% | 22% | 6% | 1% | 0% | 0% | 24% | 8% |
| Jacareí | 55% | 15% | 0% | 0% | 0% | 0% | 21% | 9% |
| Jahu | 38% | 34% | 8% | 0% | 0% | 0% | 20% | 0% |
| Jundiaí | 22% | 22% | 22% | 0% | 0% | 0% | 22% | 11% |
| Lapa | 54% | 23% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% | 15% |
| Limeira | 40% | 56% | 2% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Lins | 88% | 7% | 2% | 2% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| Luz | 78% | 9% | 3% | 0% | 0% | 1% | 1% | 8% |
| Marília | 26% | 17% | 51% | 0% | 0% | 0% | 6% | 0% |
| Mauá | 83% | 3% | 3% | 0% | 3% | 0% | 7% | 0% |
| Mogi das Cruzes | 63% | 17% | 4% | 0% | 0% | 0% | 7% | 9% |
| Mogi-Guaçu | 10% | 90% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Osasco | 47% | 0% | 12% | 0% | 6% | 12% | 6% | 18% |
| Ourinhos | 23% | 5% | 2% | 0% | 0% | 0% | 45% | 26% |
| Penápolis | 68% | 20% | 5% | 0% | 0% | 0% | 7% | 0% |
| Pindamonhangaba | 61% | 4% | 18% | 0% | 18% | 0% | 0% | 0% |
| Piracicaba | 47% | 5% | 24% | 1% | 0% | 1% | 21% | 0% |

Motivo da utilização do balcão de atendimento X Posto Poupatempo

| POSTOS | Não sabia que precisava agendar | Não conhecia outros canais agendamento | Não conseguiu agendar pela Internet | Não consegui agendar pelo Aplicativo para celular/tablet | Não consegui agendar pelo Disque Poupatempo (0800) | Não consegui agendar pelo Tóten de autoatendimento | Não sabe | Não respondeu |
|-----------------------|---------------------------------|--|-------------------------------------|--|--|--|----------|---------------|
| Praia Grande | 38% | 38% | 18% | 0% | 2% | 0% | 4% | 0% |
| Presidente Prudente | 67% | 14% | 12% | 0% | 0% | 0% | 5% | 2% |
| Registro | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Ribeirão Preto | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Rio Claro | 46% | 42% | 4% | 4% | 0% | 4% | 0% | 0% |
| Santo Amaro | 74% | 3% | 3% | 0% | 3% | 0% | 3% | 13% |
| Santo André | 4% | 8% | 12% | 12% | 0% | 0% | 20% | 44% |
| Santos | 62% | 19% | 14% | 0% | 3% | 0% | 3% | 0% |
| São Bernardo do Campo | 43% | 4% | 4% | 0% | 2% | 0% | 43% | 2% |
| São Carlos | 48% | 12% | 6% | 0% | 0% | 3% | 30% | 0% |
| São João da Boa Vista | 0% | 33% | 33% | 0% | 0% | 0% | 0% | 33% |
| São José do Rio Preto | 64% | 15% | 0% | 3% | 0% | 0% | 18% | 0% |
| São José dos Campos | 67% | 15% | 2% | 0% | 2% | 0% | 7% | 7% |
| Sé | 47% | 24% | 18% | 3% | 0% | 0% | 3% | 5% |
| Sertãozinho | 51% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 15% | 27% |
| Sorocaba | 50% | 0% | 30% | 0% | 10% | 0% | 10% | 0% |
| Suzano | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 95% | 0% |
| Taboão da Serra | 36% | 14% | 8% | 0% | 6% | 3% | 19% | 14% |
| Tatuí | 35% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 39% | 20% |
| Taubaté | 37% | 15% | 2% | 0% | 0% | 2% | 44% | 0% |
| Tupã | 84% | 15% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Votuporanga | 8% | 35% | 0% | 0% | 0% | 0% | 58% | 0% |
| Móvel Grande SP | 86% | 6% | 1% | 0% | 0% | 1% | 5% | 1% |

Sobre a satisfação do agendamento

A maioria dos entrevistados (83%) afirmou ter conseguido data, horário e locais desejados em seu agendamento.

A avaliação do agendamento é predominantemente positiva: 96% dos entrevistados avaliaram com ótimo ou bom, 2% regular e apenas 1% ruim.