

# Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação de Atendimento e Serviços ao Cidadão



# Agenda

- Introdução
- Oportunidade
- Público Alvo
- Relevância
- Piloto
- Sistema
- Serviços
- Notícias
- Conclusão



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Introdução

- A Prodesp identificou junto aos seus clientes a necessidade de uma solução de gestão da qualidade na prestação de serviço ao cidadão oferecido por Postos de Trabalho para:
  - Atender melhor as crescentes demandas da população;
  - Disponibilizar ferramentas de suporte básico e gestão de negócios;
  - Propiciar condições de gerenciamento da qualidade dos serviços prestados.
- A Prodesp desenvolveu uma ferramenta tecnológica que vai transformar a gestão da prestação de serviços ao cidadão no Estado de São Paulo;



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Oportunidade

- O desenvolvimento do sistema “GPS” que oferece o acompanhamento em tempo real dos indicadores qualitativos e quantitativos dos atendimentos e da pesquisa de satisfação;
- Permite a visualização da tendência de violação dos acordos de níveis de serviços e realiza auditoria em tempo real do posto de trabalho.



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Público Alvo

- Os órgãos públicos e privados que possuam postos de trabalho para atendimento ao Cidadão:
  - Poupatempo;
  - Hospitais;
  - Laboratórios;
  - Central de Atendimento;
  - Outros



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Relevância

- **Relevância para o interesse público:**
  - Medir a produtividade e a qualidade do posto de atendimento ao Cidadão;
  - Obter as informações necessárias ao aprimoramento desses atendimentos.



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Piloto – Poupatempo



*Solução de Gestão do Programa Poupatempo para Acompanhamento da Qualidade na Prestação de Serviços ao Cidadão, visando:*

- Preservar o Padrão Poupatempo de Atendimento;
- Aumentar o nível da qualidade e produtividade dos serviços;
- Uniformizar o modelo de gestão;
- Implementar Gestão por Objetivos através de Indicadores;
- Otimizar estrutura e custos de atendimento: dimensionamento a ativação de postos de trabalho ajustados tecnicamente à demanda;
- Garantir maior segurança ao processo de pagamento dos serviços prestados pelo fornecedor ;
- Garantir Segurança da Informação e dos Processos de Emissão de Documentos ao Cidadão.



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Piloto - Poupatempo



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



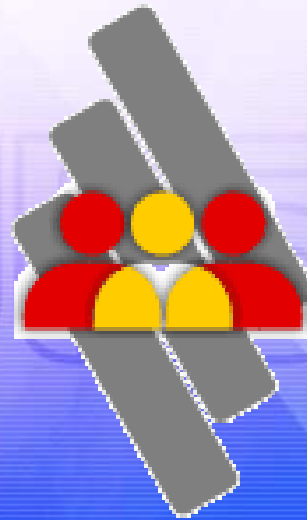
SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Sistema

PRODESP



GPS



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Acesso ao Sistema

**Atendimentos**  
Usuário Logado

---

Iniciar Atendimento: 00:00

---

Últimos Serviços

>>

CPF

Lembrar número do CPF nesta máquina

Nome



# Acesso ao Sistema Identificação

**Atendimentos**

Usuário Logado  
**Márcio Eduardo de Souza**

---

Iniciar Atendimento 00:00

---

Últimos Serviços

>>

CPF

253.622.008-79 

Lembrar número do CPF nesta máquina

Nome

Márcio Eduardo de Souza

Carregar Fechar



# Acesso ao Sistema

## Início de Atendimento

**Atendimentos**


Usuário Logado  
**Márcio Eduardo de Souza**

---

Iniciar Atendimento 00:00

---

Últimos Serviços





# Acesso ao Sistema

## Finalizar o Serviço

**Atendimentos**

Usuário Logado  
**Márcio Eduardo de Souza**

---

Finalizar Serviço 00:04

Finalizar Atendimento 00:04

---

Últimos Serviços

<<



# Acesso ao Sistema

## Finalizar o Serviço

**Atendimentos**

Usuário Logado  
**Márcio Eduardo de Souza**

---

Finalizar Serviço 01:29

Finalizar Serviço 01:29

RG 1ª via Maior

RG 1ª via Menor

RG 2ª via

At. Antec. Nominal

At. Antec. Numeral

Decl. Extravio RG

Pend. At. Antec. - exigência lega

<<



# Acesso ao Sistema

## Finalizar o Serviço

**Atendimentos**

Usuário Logado  
**Márcio Eduardo de Souza**

---

Finalizar Serviço 00:03

Finalizar Atendimento 01:59

---

Últimos Serviços

RG 1ª via Menor

<<



# Acesso ao Sistema Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação

Como você classifica o atendimento recebido?

>

Aguardando resposta do Cidadão...

Tempo Limite 15 segundos: 00:03



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Pesquisa de Satisfação



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# O Sistema



17/03/2009



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO

# Serviços

- Gestão “on-line” centralizada
  - Realização dos Resultados das Pesquisas de Satisfação do Cidadão com o atendimento prestado;
  - Produtividade dos Postos de Trabalho.
- Auditoria On-Line
  - **Realização DATA CENTER PRODESP - Monitoramento**



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE SÃO PAULO

# Noticias

17/04/2009

## Estado cria programa para fiscalizar o Poupatempo

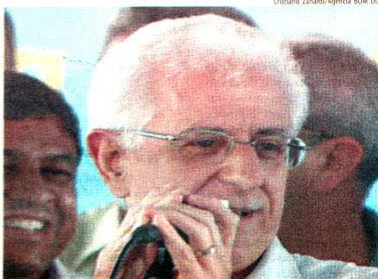
Secretaria de Gestão Pública pretende comprovar eficácia dos serviços

Fernando Zanelato  
Agência BOM DIA

O governo do Estado de São Paulo passa a fiscalizar diariamente as unidades do Poupatempo na capital e no Interior.

A medida tem objetivo de garantir a eficácia dos serviços prestados, principalmente a qualidade do atendimento e o tempo de espera para a resolução do pedido.

Batizado de Sistema de Gerenciamento de Satisfação do Atendimento ao Cidadão, o novo programa vai



REAL - Durante o anúncio da instalação do novo posto, Serra revelou que o programa desenvolveu um novo sistema de controle de qualidade, que funcionará em todas as unidades e acompanhará o Padrão Poupatempo em tempo real. Esta ferramenta permitirá que seja realizado o monitoramento online da qualidade e do tempo de atendimento dos serviços prestados à população.

...atendeu melhor e, principalmente, medir o índice de satisfação do usuário", com-

tar contas e se adequar. Onde tiver problemas nós vamos atacar", garante o secretário estadual.

ATOS E VIAGENS DO GOVERNADOR

GAZETA DO LITORAL | Praia Grande

22/04/2009 QUARTA-FEIRA

imprensaoficial

clipping

## Poupatempo Botucatu pode chegar até abril de 2010

O anúncio da instalação do Poupatempo em Botucatu foi feito pelo Secretário de Estado de Gestão Pública do estado de São Paulo, Sidney Beraldo, em evento no qual acompanhava o governador José Serra, na tarde de sexta-feira, dia 17.

Em seu pronunciamento, Beraldo destacou os benefícios do posto. "A unidade vai atender Botucatu e também os demais municípios da região e terá capacidade para realizar 2,7 mil atendimentos por dia. O prefeito João Cury vai ceder o prédio e fazer a cessão para o Estado", disse.

Em seu discurso, o governador Serra pediu ao secretário Beraldo a inauguração da unidade até abril do próximo ano. "O plano de expansão do Poupatempo vai elevar em 50% a capacidade de atendimento do Programa no Estado", lembrou.

Durante o evento, o prefeito João Cury apresentou ao governador o contrato de locação do imóvel já assinado e avisou que o decreto de cessão para o Estado está em andamento.

O Poupatempo Botucatu será implantado na avenida Marechal Floriano Peixoto, nº 461. Sua instalação permitirá o fácil acesso a cerca de 50 serviços públicos, a mais de 270 mil habitantes, moradores de Botucatu e mais 12 municípios vizinhos (Anhembí, Arciópolis, Bofete, Conchas, Itatinga, Laranjal Paulista, Pardinho, Pereiras, Porangaba, Pratânia, São Manuel e Torre de Pedra).

No Posto, que deverá ter uma área de 1.600m<sup>2</sup> e capacidade para realizar 2.700

atendimentos por dia e 54.900 por mês, serão prestados serviços dos seguintes órgãos: Instituto de Identificação, Detran, Banco Nossa Caixa, Accessa São Paulo, e-poupatempo, Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho.

REAL - Durante o anúncio da instalação do novo posto, Serra revelou que o programa desenvolveu um novo sistema de controle de qualidade, que funcionará em todas as unidades e acompanhará o Padrão Poupatempo em tempo real. Esta ferramenta permitirá que seja realizado o monitoramento online da qualidade e do tempo de atendimento dos serviços prestados à população.

Em outubro de 2007, o Governo de São Paulo anunciou a abertura de novos postos do Poupatempo no estado. Somente com a entrega dos três primeiros Postos anunciados no Plano de Expansão do Poupatempo - Osasco, Santos e São José do Rio Preto - a capacidade diária de atendimento do Programa foi aumentada em 16,5 mil atendimentos, atingindo uma população superior a 5 milhões de habitantes.

A primeira fase desta ampliação prevê ainda a implantação de unidades nos municípios de Araçatuba, Araraquara, São Carlos, Rio Claro, Franca, Jundiá, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Sorocaba, Taubaté e Cidade Ademar, na zona sul da capital paulista, incorporado ao Plano de Expansão em julho de 2008.



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE SÃO PAULO

# Conclusão

- O sistema GPS vai propiciar uma verdadeira revolução na gestão pública, na medida em que permite o acompanhamento on-line da performance de cada atendente e do nível de satisfação do usuário. “É governo eletrônico na verdadeira acepção da palavra”;
- Gestão pro ativa permitindo ter uma visão diferenciada da dinâmica de trabalho, até mesmo medindo com precisão os tempos médios necessários para a realização de cada serviço;
- É uma ferramenta tecnológica que vai transformar a gestão da prestação de serviços ao cidadão no Estado de São Paulo.



Sistema de Gestão de Pesquisa Satisfação  
de Atendimento e Serviços ao Cidadão



SECRETARIA DE  
GESTÃO PÚBLICA



GOVERNO DE  
SÃO PAULO



Diretoria de Produção e Serviços  
Douglas Viudez  
email: [dviudez@sp.gov.br](mailto:dviudez@sp.gov.br)  
tel: (11) 2845-6036