



CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

APRESENTANDO RESULTADOS

Conselho de
Usuários
de Serviços
Públicos



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

“PESAR EM BALANÇAS

RODOVIÁRIAS”



CEAGESP

COMPANHIA DE ENTREPOSTOS E ARMAZÉNS GERAIS DE SÃO PAULO

Diretor Presidente

RICARDO AUGUSTO NASCIMENTO DE MELLO ARAUJO

Diretor Técnico Operacional

ANTONIO FERREIRA PINTO

Diretor Administrativo e Financeiro

GLAUCO TSUNEIMATU

Equipe da Ouvidoria

Ouvidora

MARIA APARECIDA NOGUEIRA

Colaboradora

DAMARIS MORGANA DA SILVA

Estagiário

VINÍCIUS OLIVEIRA DE LIMA

Sumário

Apresentação	1
Introdução	2
Metodologia	3
Enquete.....	4
Análise Quantitativa.....	6
Análise Qualitativa e conclusão.....	11

Apresentação

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma nova forma de participação social na avaliação e melhoria dos serviços públicos e seu funcionamento é totalmente virtual. Qualquer cidadão pode se voluntariar para ser um conselheiro, basta se inscrever na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, por meio do link <http://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>.

O Conselho de Usuários foi instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado pelo Decreto nº 9.492, de 2018 e possui as seguintes atribuições:

- I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Desse modo, os Conselhos são órgãos consultivos, compostos por usuários dos serviços prestados por determinado órgão ou entidade, que irão acompanhar, avaliar a prestação dos serviços e propor melhorias.

Coube à Ouvidoria, de acordo com os termos da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 - da Controladoria-Geral da União, que também dispõe sobre o funcionamento do Conselho de Usuário de Serviços Públicos, as seguintes atribuições:

- I - conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- II - executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- III - desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- IV - consolidar os dados por eles coletados

Introdução

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados obtidos no primeiro ciclo de avaliação do serviço “PESAR EM BALANÇAS RODOVIÁRIAS”, o qual a CEAGESP disponibiliza aos interessados suas balanças rodoviárias para apuração de peso de produtos com competente emissão de tickets. De custo entre R\$ 35,00 e R\$ 50,00 e, solicitado de forma presencial, este serviço não provoca fila e sua execução é o tempo de elaboração do recibo, estimado em 10 minutos e imediato das pesagens.

As etapas para esse tipo de serviço envolve procurar o escritório da respectiva Unidade e após pagamento do valor da pesagem avulsa, o interessado recebe recibo e autorização, dirige-se a balança para pesagem, que normalmente é feita em duas etapas, uma para obtenção do peso bruto (veículo carregado) e outro da tara (veículo vazio) ou vice versa. A CEAGESP fornece ticket de balança para comprovação do peso apurado.

De forma sucinta, apresentamos os dados quantitativos e qualitativos da avaliação do serviço prestado na Unidade ASJAG – São Paulo – Jaguaré.

Metodologia

As ações tomadas para avaliar o serviço “PESAR EM BALANÇAS RODOVIÁRIAS”, inicialmente foram:

- I) Atualização da Carta de Serviços da CEAGESP;
- II) Realização de diversas ações de engajamento dos conselheiros, como a divulgação do banner (figura 01) no Portal da CEAGESP e nas mídias sociais (facebook e instagram), e o envio de convite nas respostas registradas na Plataforma Fala.BR;
- III) Reunião com o gestor do serviço para a elaboração da pesquisa;

Realizadas as etapas acima, o passo seguinte foi desenvolver a enquete utilizando a metodologia de consulta e enviar aos conselheiros. Todavia, mesmo com as diversas ações de engajamento, a adesão de voluntários foi baixa e foi necessário interagir com os usuários por meio de pesquisa aberta e também por meio de coletor para atingir um grupo maior de usuários. Para a modalidade coletor, foram realizadas entrevistas com os usuários do serviço e as respostas, posteriormente, foram registradas na plataforma.

O objetivo da avaliação, que teve questões de escolhas simples, foi verificar a satisfação do usuário quanto ao atendimento presencial para obter informações do serviço; ao canal de atendimento mais utilizado para obter informações; as acomodações oferecidas para aguardar atendimento; ao tempo de espera para obter informações sobre o serviço; e ao prazo para prestação do serviço.

Por fim, obtidos os resultados da enquete, realizamos a análise dos pontos positivos e negativos no processo do serviço “PESAR EM BALANÇAS RODOVIÁRIAS” e observamos quais melhorias que precisam ser implementadas.

Figura 01



Enquete

Apresentamos abaixo a enquete realizada na plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos para avaliar o serviço “PESAR EM BALANÇAS RODOVIÁRIAS”.

★ **Pesar em Balanças Rodoviárias**

Alerta: As respostas a este questionário estarão disponíveis em dados abertos.

Elaborada por Ouvidoria
Para o Serviço Público: Pesar em balanças rodoviárias
Prestado pelo Órgão/Entidade: CEAGESP – Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo

Descrição da Enquete:

A enquete é direcionada aos interessados em apurar peso de produtos ou mercadorias nas balanças rodoviárias disponibilizadas nas unidades armazenadoras.

1- Como você avalia as estruturas das balanças localizadas nas unidades armazenadora da CEAGESP? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

- AGARA – Araraquara Graneleiro
- ARARA – Araraquara Anexo
- ARTUT – Araraquara Tutóia
- AGAVA – Avaré
- ASBAU - Bauru
- ASFER – Fernandópolis
- AGPAL - Palmital
- ASPRE – Presidente Prudente
- AGSJB – São joaquim da Barra
- AGSJP – Engenheiro Schmidt – São José do Rio Preto
- ASJAG – São paulo - Jaguaré
- AGTAT - Tatuí
- AGTUP - Tupã

2- Como você avalia o processo de recebimento e expedição de produtos nas Unidades armazenadoras da CEAGESP? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

- AGARA – Araraquara Graneleiro
- ARARA – Araraquara Anexo
- ARTUT – Araraquara Tutóia
- AGAVA – Avaré
- ASBAU - Bauru
- ASFER – Fernandópolis
- AGPAL - Palmital
- ASPRE – Presidente Prudente
- AGSJB – São joaquim da Barra
- AGSJP – Engenheiro Schmidt – São José do Rio Preto
- ASJAG – São paulo - Jaguaré
- AGTAT - Tatuí
- AGTUP - Tupã

3- Em relação ao processo de pesagem avulsa tarifada nas unidades armazenadoras da CEAGESP, qual nota você atribuiria?

- AGARA – Araraquara Graneleiro
- ARARA – Araraquara Anexo
- ARTUT – Araraquara Tutóia
- AGAVA – Avaré
- ASBAU – Bauru
- ASFER – Fernandópolis
- AGPAL – Palmital
- ASPRE – Presidente Prudente
- AGSJB – São joaquim da Barra
- AGSJP – Engenheiro Schmidt – São José do Rio Preto
- ASJAG – São paulo - Jaguaré
- AGTAT - Tatui
- AGTUP - Tupã

4- Como você avalia o tempo de espera para o serviço de pesagem avulsa ser concluído? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

- AGARA – Araraquara Graneleiro
- ARARA – Araraquara Anexo
- ARTUT – Araraquara Tutóia
- AGAVA – Avaré
- ASBAU – Bauru
- ASFER – Fernandópolis
- AGPAL – Palmital
- ASPRE – Presidente Prudente
- AGSJB – São joaquim da Barra
- AGSJP – Engenheiro Schmidt – São José do Rio Preto
- ASJAG – São paulo - Jaguaré
- AGTAT - Tatui
- AGTUP - Tupã

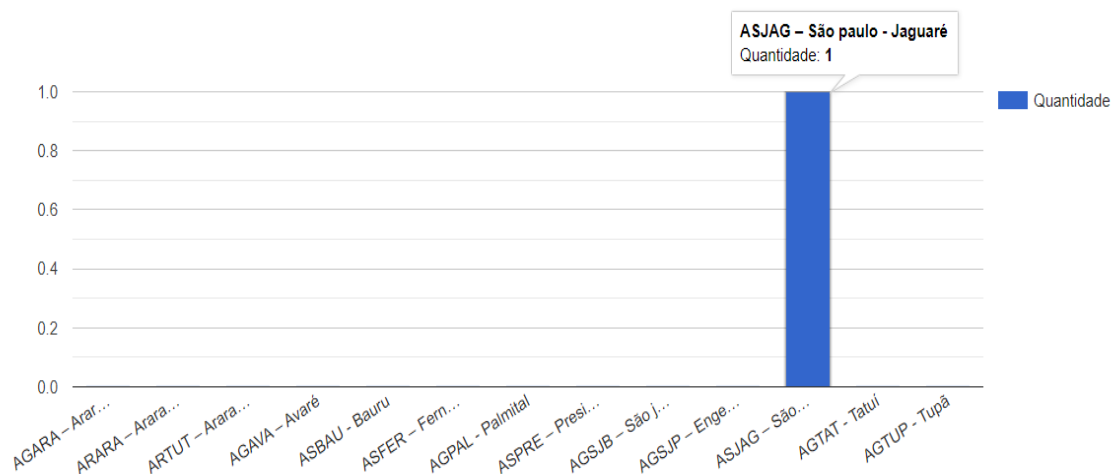
5- De modo geral, como você avalia o atendimento para realizar o serviço de pesagem oferecido pelas unidades?

- AGARA – Araraquara Graneleiro
- ARARA – Araraquara Anexo
- ARTUT – Araraquara Tutóia
- AGAVA – Avaré
- ASBAU – Bauru
- ASFER – Fernandópolis
- AGPAL – Palmital
- ASPRE – Presidente Prudente
- AGSJB – São joaquim da Barra
- AGSJP – Engenheiro Schmidt – São José do Rio Preto
- ASJAG – São paulo - Jaguaré
- AGTAT - Tatui
- AGTUP - Tupã

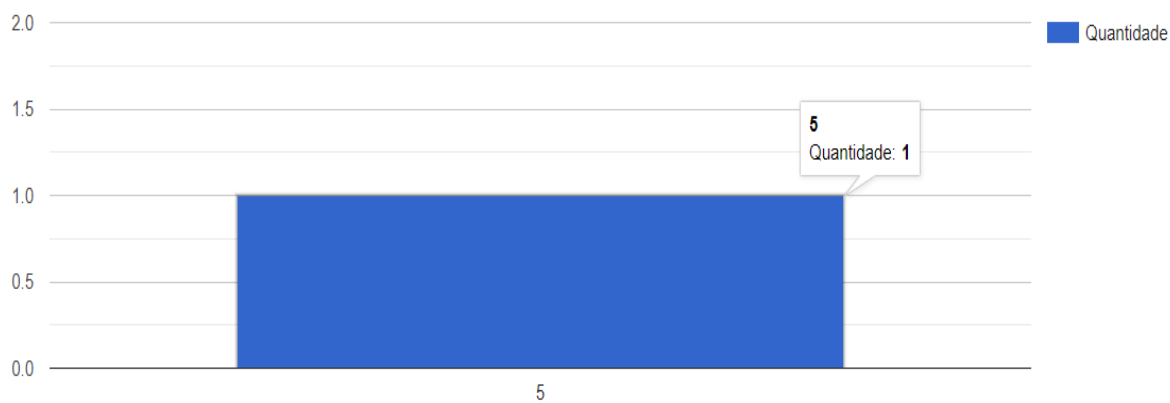
Análise Quantitativa

A seguir, apresentamos o resultado da enquete “PESAR EM BALANÇAS RODOVIÁRIAS”, disponibilizada na Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

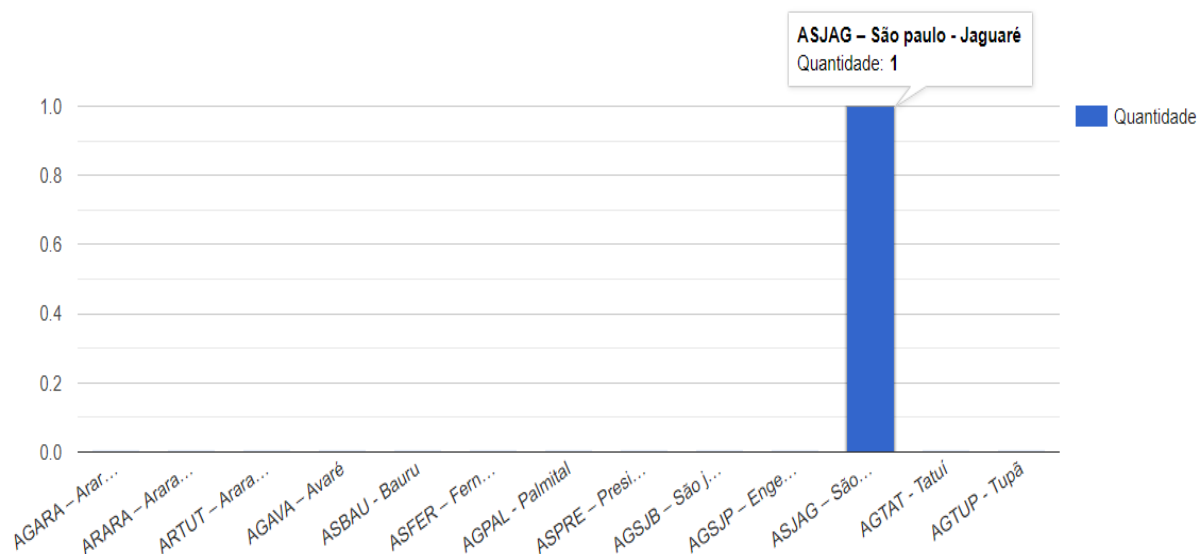
1- Como você avalia as estruturas das balanças localizadas nas unidades armazenadora da CEAGESP? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)



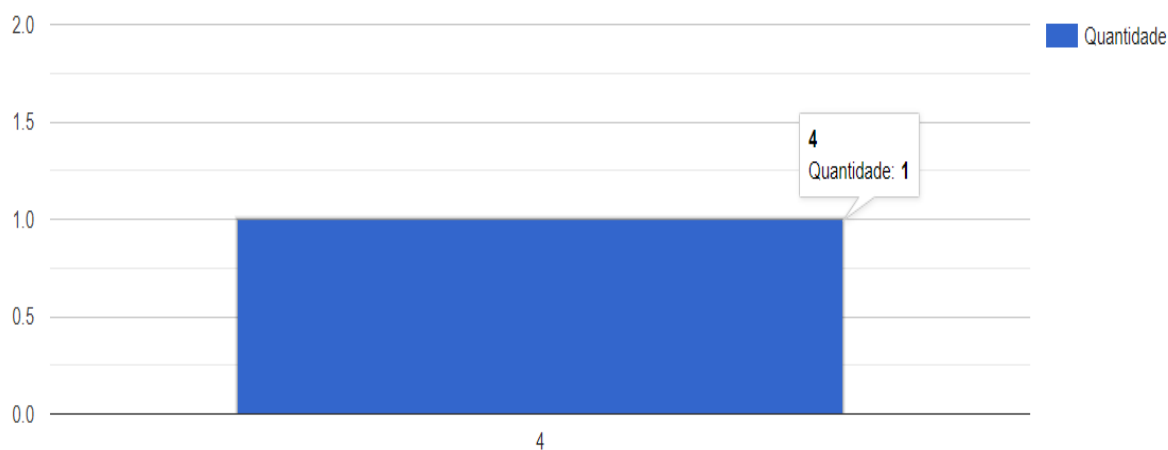
Qual sua nota de avaliação ?



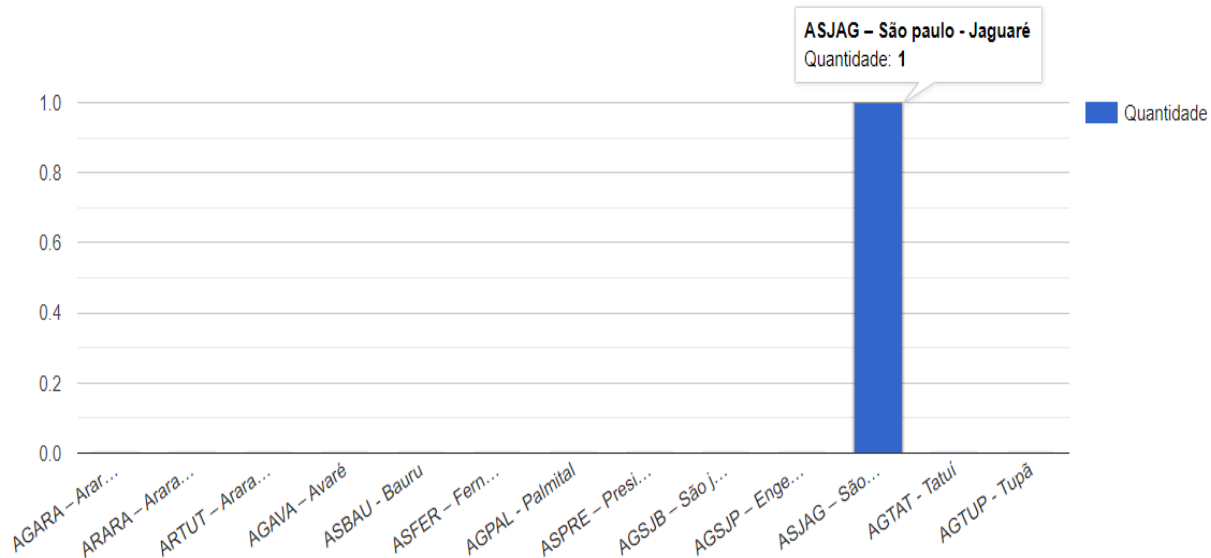
2- Como você avalia o processo de recebimento e expedição de produtos nas Unidades armazenadoras da CEAGESP? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)



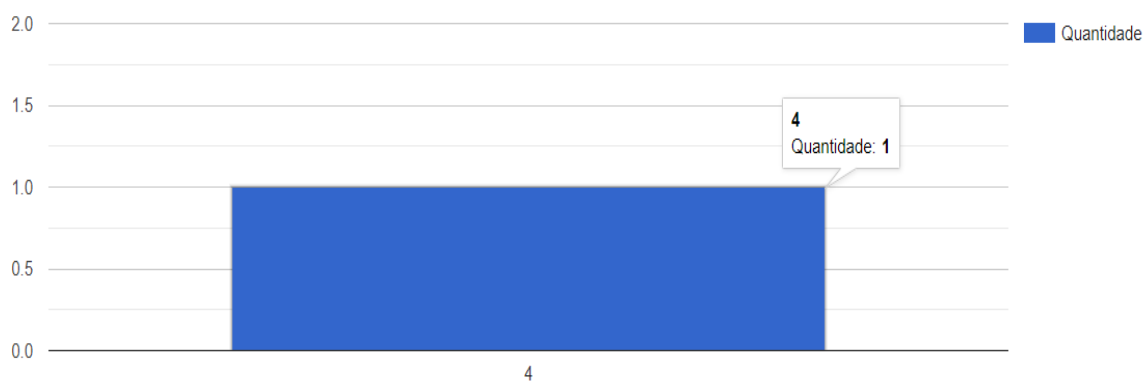
Qual sua nota de avaliação ?



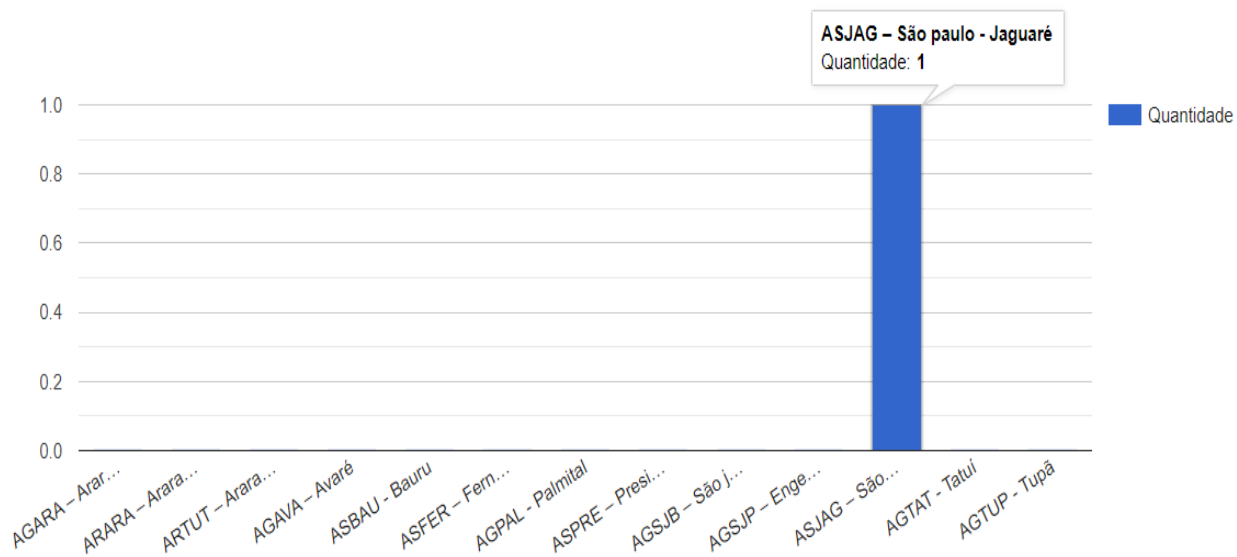
3- Em relação ao processo de pesagem avulsa tarifada nas unidades armazenadoras da CEAGESP, qual nota você atribuiria?



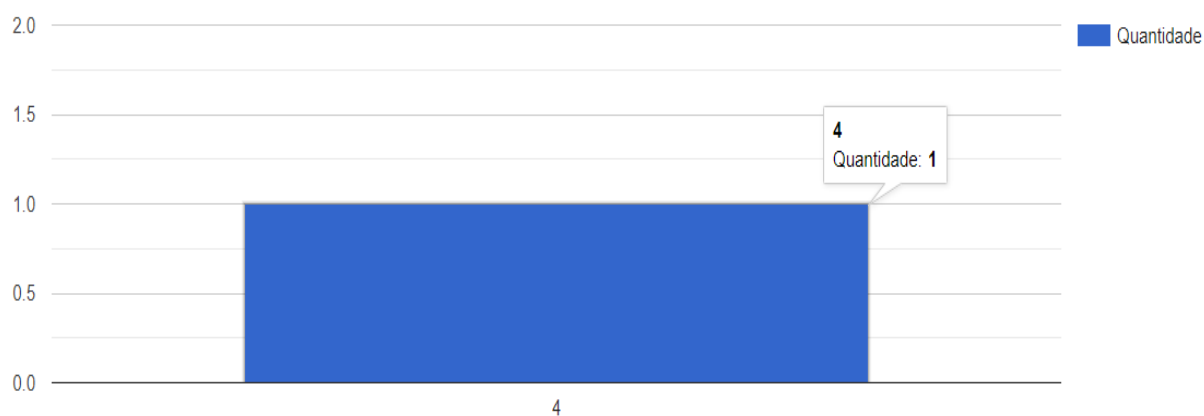
Qual sua nota de avaliação ?



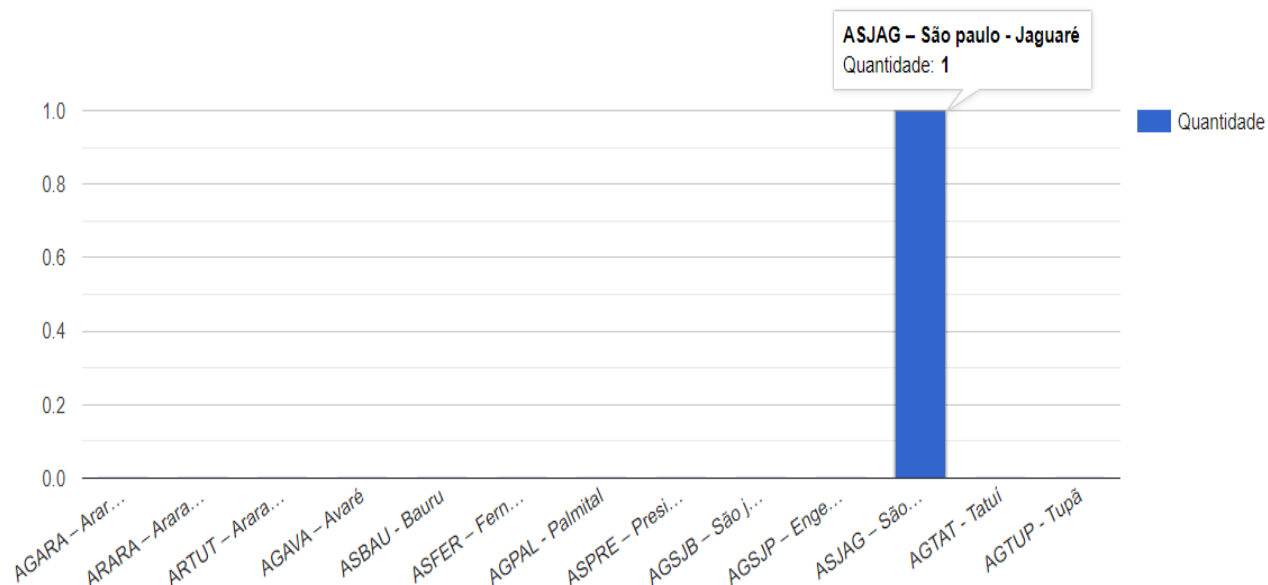
4- Como você avalia o tempo de espera para o serviço de pesagem avulsa ser concluído? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)



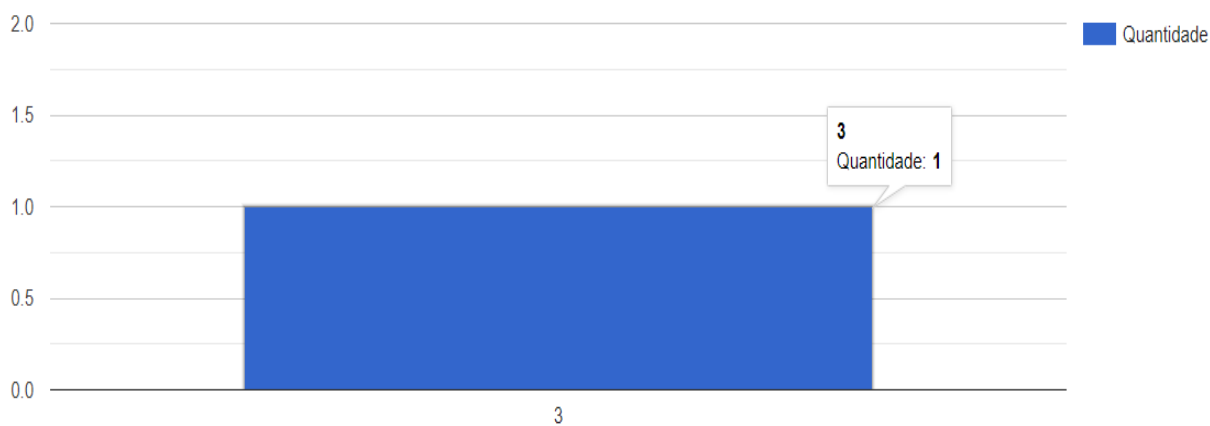
Qual sua nota de avaliação ?



5- De modo geral, como você avalia o atendimento para realizar o serviço de pesagem oferecido pelas unidades?



Qual sua nota de avaliação?



Análise Qualitativa

Informamos que para a enquete realizada para avaliar o serviço “PESAR EM BALANÇAS RODOVIÁRIAS” houve apenas 01 avaliação.

Conforme as respostas apresentadas na análise quantitativa (páginas 6 a 10), a Unidade Armazenadora ASJAG – São Paulo foi avaliada com a nota 5 (EXCELENTE) para a prestação do serviço.

Em relação aos processos de recebimento e expedição de produtos, pesagem avulsa tarifada e tempo de espera para o procedimento ser concluído, o usuário atribuiu a nota 4 (BOM) para os citados processos de atendimento.

Quanto à avaliação do atendimento prestado para realizar o serviço de pesagem na Unidade ASJAG – São Paulo – Jaguaré foi atribuída a nota 3 (SATISFATÓRIO).

Analisando o resultado obtido na enquete, observa-se que o usuário avaliou positivamente o serviço prestado na Unidade ASJAG – São Paulo – Jaguaré.

Conclusão

Devido ao baixo engajamento dos conselheiros para responder a enquete aplicada para avaliar o serviço “PESAR EM BALANÇAS RODOVIÁRIAS”, não foi possível comparar com a percepção de outros usuários, porém, considerando as respostas apresentadas, conclui-se que o serviço oferecido pela Unidade Armazenadora ASJAG – São Paulo atendeu as necessidades do usuário.