



CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

APRESENTANDO RESULTADOS

Conselho de
Usuários
de Serviços
Públicos



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO
“SOLICITAR AUTORIZAÇÃO DE
USO - AU”



CEAGESP

COMPANHIA DE ENTREPÓSITOS 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	9

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 de “SOLICITAR AUTORIZAÇÃO DE USO - AU”. O serviço em questão é de custo variável e prestado presencialmente pelo Departamento de Entrepósitos da CEAGESP – DEPEC ou nas Unidades de Entrepósitos no Interior e, destinado aos concessionários, permissionários, produtores rurais e demais pessoas jurídicas que tenham interesse na locação de espaços vagos, disponibilizados para uso por prazo determinado em normativo próprio, sem necessidade de processo licitatório, no Entrepósito da Capital (ETSP). O tempo estimado para a prestação deste serviço é de até 15 dias (úteis).

As etapas do serviço envolve o comparecimento do solicitante no DEPEC ou nas Unidades de Entrepósitos no Interior e protocolar carta manifestando interesse no espaço, para fins de análise do pedido, respeitando a ordem cronológica do protocolo. Havendo disponibilidade de área, o DEPEC verificará a adimplência financeira do requerente junto à CEAGESP e solicitará os documentos descritos no Normativo próprio. Com a apresentação e, estando a documentação em ordem, o requerente assinará a Declaração – Autorização de Uso, que estabelece as condições para uso da área.

De forma sucinta, apresentamos os dados quantitativos e qualitativos da avaliação do serviço prestado no Departamento de Entrepósito da Capital - DEPEC.

Metodologia

As ações realizadas para avaliar o serviço “SOLICITAR AUTORIZAÇÃO DE USO - AU”, 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 não atingiu o esperado e foi necessário interagir com o público por meio de pesquisa aberta e também por meio de coletor. 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 “SOLICITAR AUTORIZAÇÃO DE USO - AU” e observamos quais melhorias que precisam ser implementadas.

Figura 01



Enquete

Apresentamos abaixo a enquete realizada na plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos:

★ SOLICITAR AUTORIZAÇÃO DE USO - AU

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

Elaborada por Ouvidoria -

Para o Serviço Público: Solicitar Autorização de Uso de AU

Prestado pelo Órgão/Entidade: CEAGESP – Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo

Descrição da Enquete:

A enquete é direcionada aos concessionários, permissionários, produtores rurais e demais pessoas jurídicas interessadas em locação de espaços vagos, disponibilizados para uso por prazo determinado em normativo próprio, sem necessidade de processo licitatório.

1) Como você avalia o atendimento presencial no Departamento do Entreposto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para obter informação para comercializar no regime de Autorização de Uso- AU ? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

- Departamento de Entreposto da Capital - DEPEC
- CEASA de Araçatuba
- CEASA de Araraquara
- CEASA de Bauru
- CEASA de Franca
- CEASA de Guaratinguetá
- CEASA de Marília
- CEASA de Piracicaba
- CEASA de Presidente Prudente
- CEASA de Ribeirão Preto
- CEASA de São José dos Campos
- CEASA de São José do Rio Preto
- CEASA de Sorocaba

2) Qual canal de atendimento você mais utiliza quando deseja obter informações para comercializar no regime de Autorização de Uso- AU ? Como você o avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente)

- E-mail
- Canal do Permissionário
- Telefone
- Presencial
- Carta
- Utilizo mais de um canal

3) Como você avalia as acomodações no Departamento do Entreposto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior quanto a limpeza, assento, entre outros, enquanto aguarda o atendimento para o protocolo da solicitação de Autorização de Uso - AU? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

- Departamento de Entreposto da Capital - DEPEC
- CEASA de Araçatuba
- CEASA de Araraquara
- CEASA de Bauru
- CEASA de Franca
- CEASA de Guaratinguetá
- CEASA de Marília
- CEASA de Piracicaba
- CEASA de Presidente Prudente
- CEASA de Ribeirão Preto
- CEASA de São José dos Campos
- CEASA de São José do Rio Preto
- CEASA de Sorocaba

4) Como você avalia o tempo de espera no Departamento do Entrepasto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para protocolar o pedido para comercializar no regime de Autorização de Uso - AU ? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

- Departamento de Entrepasto da Capital - DEPEC
- CEASA de Araçatuba
- CEASA de Araraquara
- CEASA de Bauru
- CEASA de Franca
- CEASA de Guaratinguetá
- CEASA de Marília
- CEASA de Piracicaba
- CEASA de Presidente Prudente
- CEASA de Ribeirão Preto
- CEASA de São José dos Campos
- CEASA de São José do Rio Preto
- CEASA de Sorocaba

5) Como você avalia o prazo de concessão do pedido de Autorização de Uso - AU para a comercialização do Entrepasto da capital (ETSP) e/ou Unidades do Interior?

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

Análise Quantitativa

A seguir, apresentamos o resultado da enquete para avaliar o serviço “Solicitar Autorização de Uso - AU”:

Resultado da enquete "SOLICITAR AUTORIZAÇÃO DE USO - AU "

1) Como você avalia o atendimento presencial no Departamento do Entreponto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para obter informação para comercializar no regime de Autorização de Uso- AU ? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

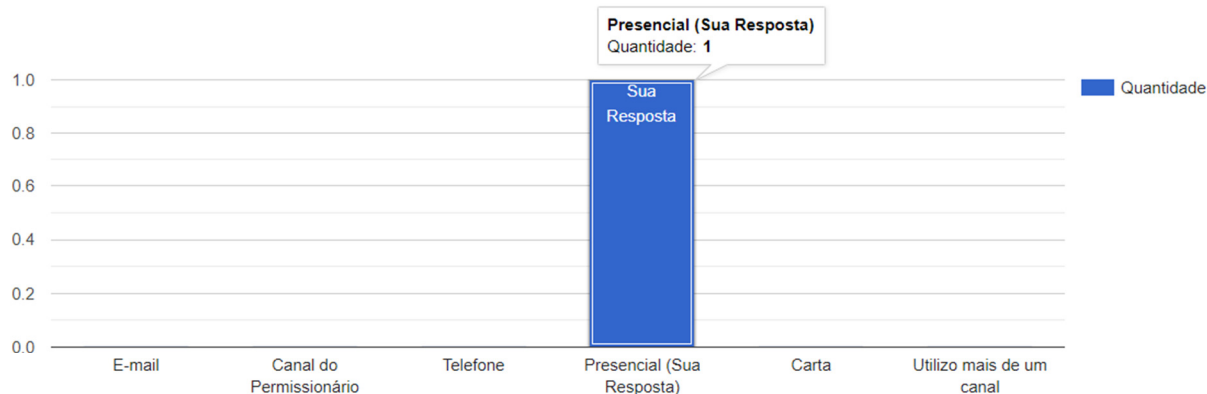
Departamento de Entreponto da Capital - DEPEC(Sua Resposta)
Quantidade: 1



Qual sua nota de avaliação ?

Não há resposta para essa pergunta

2) Qual canal de atendimento você mais utiliza quando deseja obter informações para comercializar no regime de Autorização de Uso- AU ? Como você o avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente)

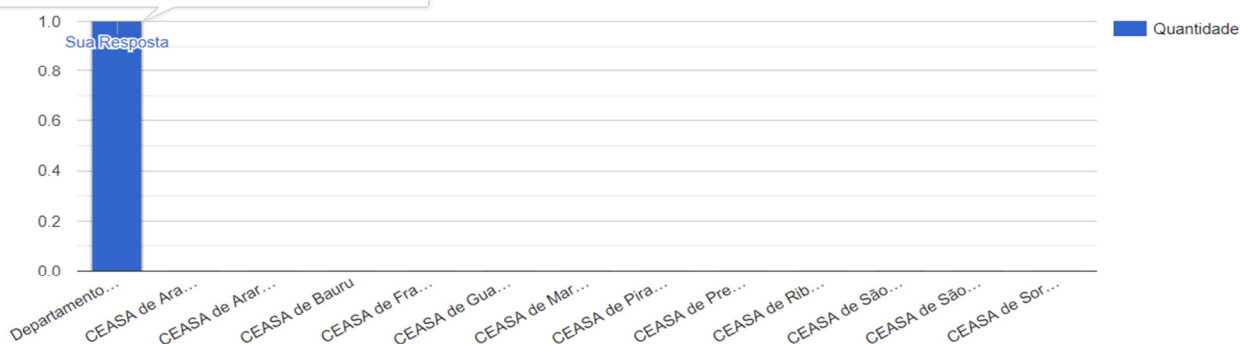


Qual sua nota de avaliação ?

Não há resposta para essa pergunta

3) Como você avalia as acomodações no Departamento do Entrepasto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior quanto a limpeza, assento, entre outros, enquanto aguarda o atendimento para o protocolo da solicitação de Autorização de Uso - AU? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

Departamento de Entrepasto da Capital - DEPEC(Sua Resposta)
Quantidade: 1

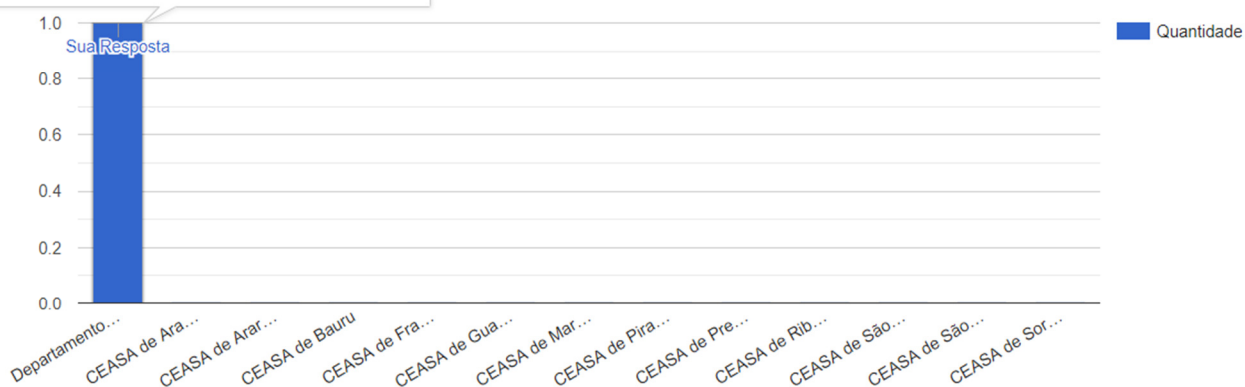


Qual sua nota de avaliação ?

Não há resposta para essa pergunta

4) Como você avalia o tempo de espera no Departamento do Entrepasto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para protocolar o pedido para comercializar no regime de Autorização de Uso - AU ? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

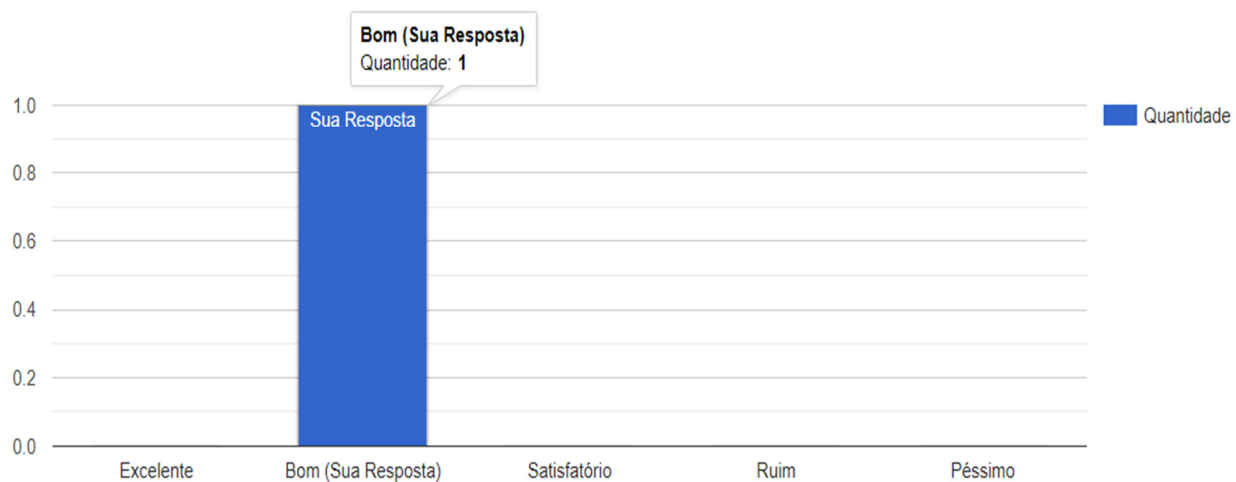
Departamento de Entrepasto da Capital - DEPEC(Sua Resposta)
Quantidade: 1



Qual sua nota de avaliação ?

Não há resposta para essa pergunta

5) Como você avalia o prazo de concessão do pedido de Autorização de Uso - AU para a comercialização do Entrepasto da capital (ETSP) e/ou Unidades do Interior?



Análise Qualitativa

Preliminarmente, convém esclarecer que para a enquete desenvolvida para avaliar o serviço “SOLICITAR AUTORIZAÇÃO DE USO - AU” houve apenas 01 avaliação.

Verificando as respostas apresentadas na análise quantitativa (páginas 6 a 8), observa-se que o canal mais utilizado para obter informações ou solicitar o serviço é o presencial. O usuário que respondeu a pesquisa realizada pelo coletor, atribuiu nota 5 (EXCELENTE) ao canal de atendimento.

Quanto às acomodações oferecidas para aguardar o atendimento no DEPEC (assentos, limpeza, entre outros) e o tempo de espera para atendimento foram avaliados também com nota 5 (EXCELENTE) pelo usuário. Já ao prazo de concessão para Autorização de Uso – AU, atribuiu nota 4 (BOM).

Considerando o resultado obtido na enquete, observa-se que o usuário avaliou positivamente a prestação do serviço no Departamento de Entrepasto da Capital (DEPEC).

Conclusão

No geral, como houve apenas 01 (uma) única avaliação para o serviço apresentado nesse relatório, não foi possível comparar com a percepção de outros usuários, porém analisando as respostas, conclui-se que o serviço prestado no Departamento de Entrepasto da Capital (DEPEC) atende as necessidades do usuário.