



CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

APRESENTANDO RESULTADOS

Conselho de
Usuários
de Serviços
Públicos



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO
“SOLICITAR
CADASTRAMENTO DE
AMBULANTES”



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
Colaboradores
DAMARIS MORGANA DA SILVA
VINÍCIUS OLIVEIRA DE LIMA

Sumário

Apresentação	1
Introdução	2
Metodologia	3
Enquete.....	4
Análise Quantitativa.....	6
Análise Qualitativa.....	8
Conclusão	10

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 tem 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 CADASTRAMENTO DE AMBULANTES”. O serviço em questão é prestado pelo Departamento de Entrepósitos da CEAGESP – DEPEC e destinado a qualquer pessoa física que possui interesse de trabalhar por conta própria como ambulante no Entrepósito da Capital (ETSP).

As etapas do serviço envolve o comparecimento do solicitante no DEPEC para protocolar uma carta solicitando uma vaga para trabalhar como ambulante, indicando qual o produto deseja vender no Entrepósito da Capital (ETSP). O tempo estimado para concretização da renovação da credencial de ambulante é de aproximadamente uma semana.

De forma sucinta, apresentamos os dados quantitativos e qualitativos da avaliação do usuário do serviço prestado pelo Departamento de Entrepósito da Capital (DEPEC).

Metodologia

As principais ações tomadas para avaliar o serviço “SOLICITAR CADASTRAMENTO DE AMBULANTES”, 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 redes 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 “SOLICITAR CADASTRAMENTO DE AMBULANTES” 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 “SOLICITAR CADASTRAMENTO DE AMBULANTES”.

Solicitar Cadastro de Ambulantes

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

Elaborada por Ouvidoria

Para o Serviço Público: Solicitar cadastramento de ambulante

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

Descrição da Enquete:

A enquete é direcionada aos ambulantes que desejam atuar no Entrepósito de São Paulo e utilizam o serviço de cadastramento de ambulantes no Departamento de Entrepósito da Capital (DEPEC)

1 – Qual canal de atendimento você mais utiliza quando opta por obter informação para o cadastramento de ambulantes no Entrepósito de São Paulo? 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

2- Como você avalia o atendimento presencial no DEPEC para obter informação quanto ao cadastramento de ambulante no Entrepósito de São Paulo?

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

3- Como você avalia a estrutura oferecida (assentos, limpeza, entre outros) enquanto aguarda o atendimento presencial para protocolar o pedido de cadastramento de ambulantes no Entrepósito de São Paulo?

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

4- Como você avalia o tempo de espera no DEPEC para protocolar o pedido de cadastramento de ambulante no Entrepasto de São Paulo ?

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

5-Como você avalia o prazo transcorrido entre o protocolo do pedido de cadastramento de ambulantes e o início da comercialização no Entrepasto de São Paulo ?

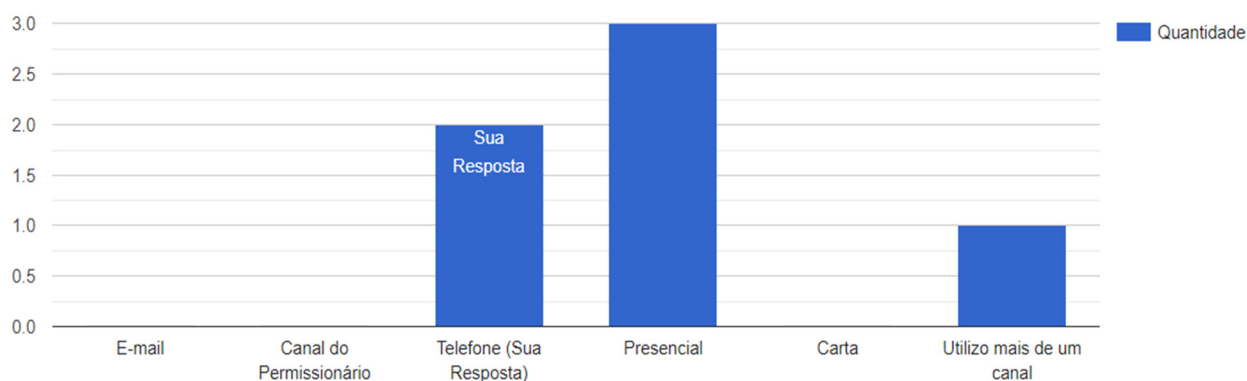
- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

Análise Quantitativa

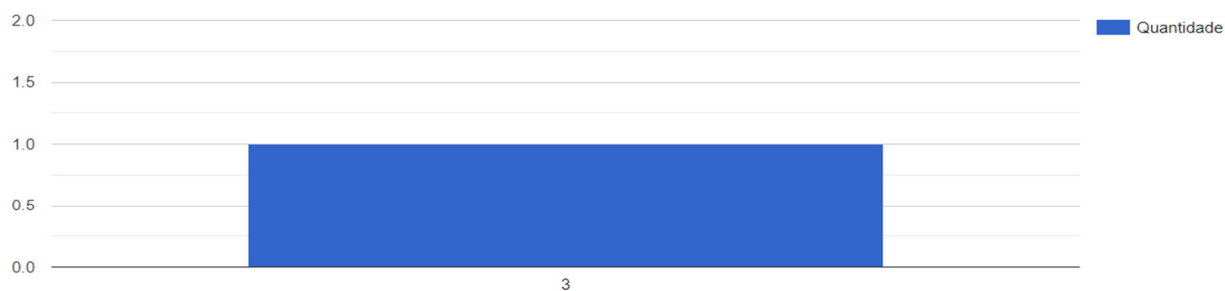
A seguir, apresentamos o resultado da enquete “SOLICITAR CADASTRAMENTO DE AMBULANTES”.

Resultado da enquete "Solicitar Cadastro de Ambulantes "

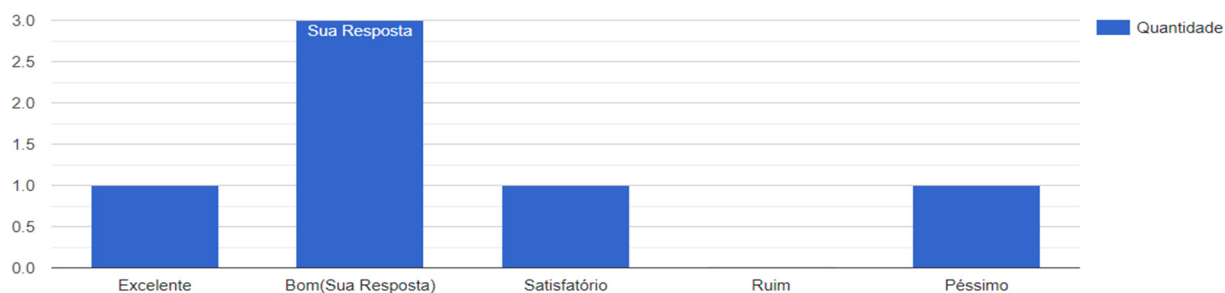
1 – Qual canal de atendimento você mais utiliza quando opta por obter informação para o cadastramento de ambulantes no Entrepasto de São Paulo? Como você o avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente)



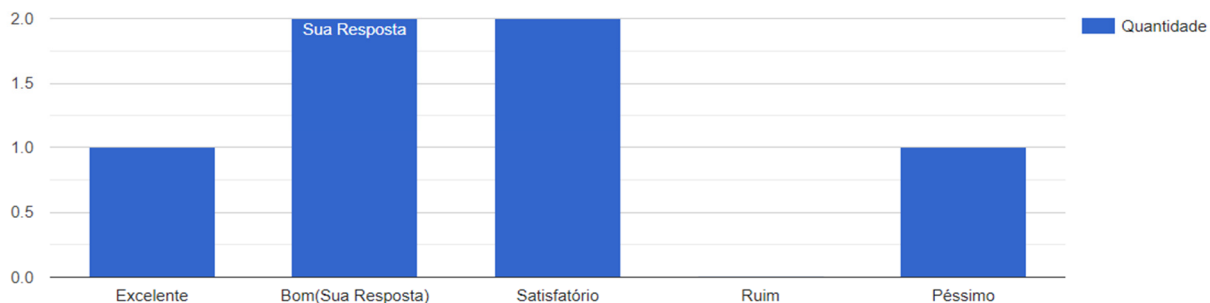
Qual sua nota de avaliação ?



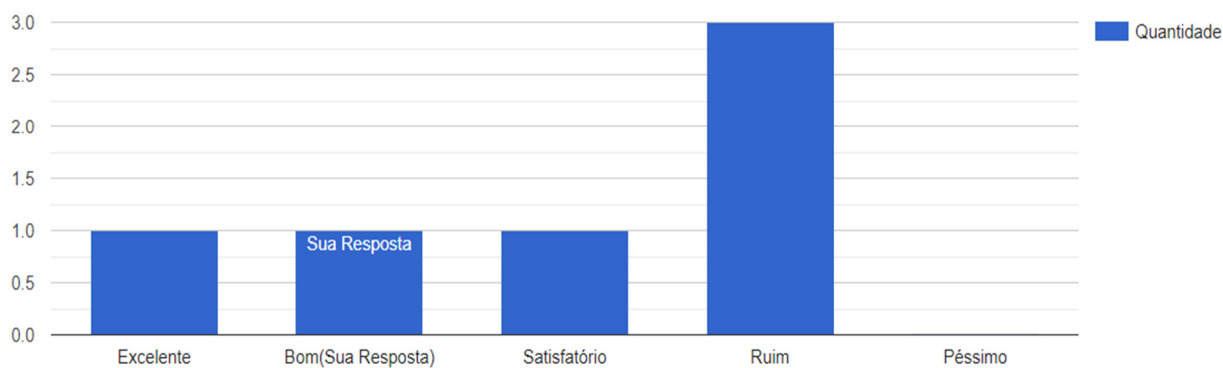
2- Como você avalia o atendimento presencial no DEPEC para obter informação quanto ao cadastramento de ambulante no Entrepasto de São Paulo?



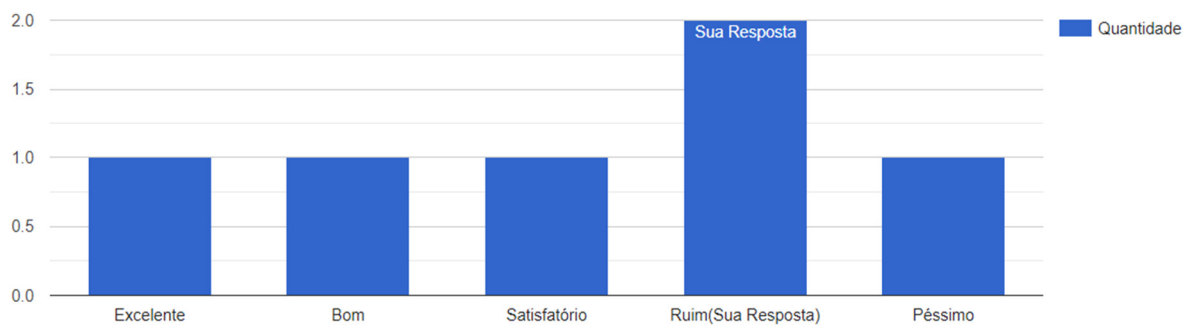
3- Como você avalia a estrutura oferecida (assentos, limpeza, entre outros) enquanto aguarda o atendimento presencial para protocolar o pedido de cadastramento de ambulantes no Entrepósito de São Paulo?



4- Como você avalia o tempo de espera no DEPEC para protocolar o pedido de cadastramento de ambulante no Entrepósito de São Paulo ?



5-Como você avalia o prazo transcorrido entre o protocolo do pedido de cadastramento de ambulantes e o início da comercialização no Entrepósito de São Paulo ?



Análise Qualitativa

A enquete para avaliar o serviço "SOLICITAR CADASTRAMENTO DE AMBULANTES", foi elaborada em conjunto com a área gestora e somente seis (06) usuários responderam a pesquisa.

Com as respostas obtidas por meio da análise quantitativa (páginas 6 e 7), representamos no gráfico 01, os canais de atendimento mais utilizados para obter informações sobre o serviço. 50% dos usuários responderam que preferem o atendimento presencial; 33% via telefone; e 17% indicaram que utilizam mais de um canal. Os usuários também avaliaram os canais de atendimento e de forma geral atribuíram nota 4 (BOM).

Gráfico 01

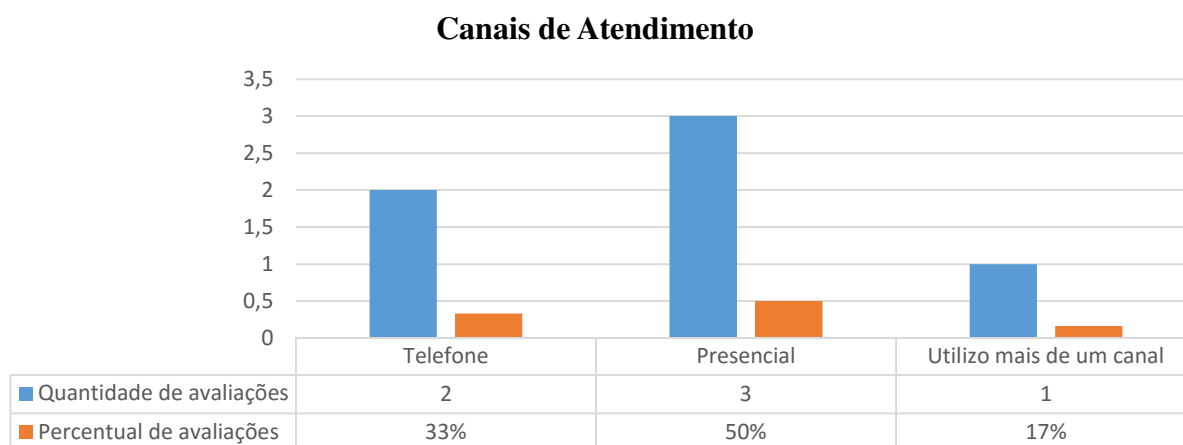
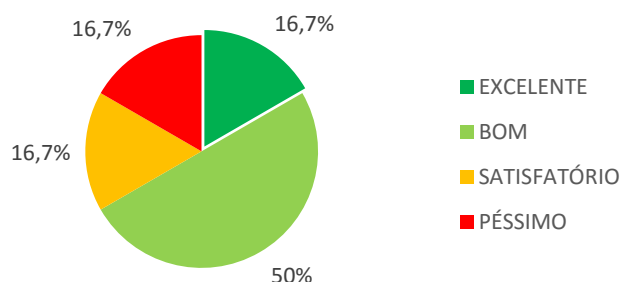


Gráfico 02

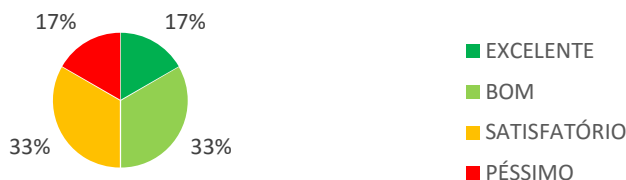
Atendimento Presencial



Quanto ao atendimento presencial no DEPEC para obter informações e/ou solicitar a inclusão de carregador autônomo, verifica-se 50% avaliou o atendimento com nota 4 (BOM); 16,7% atribuiu a nota 5 (EXCELENTE); 16,7% nota 3 (SATISFATÓRIO); e 16,7% avaliou com nota 1 (PÉSSIMO).

Gráfico 03

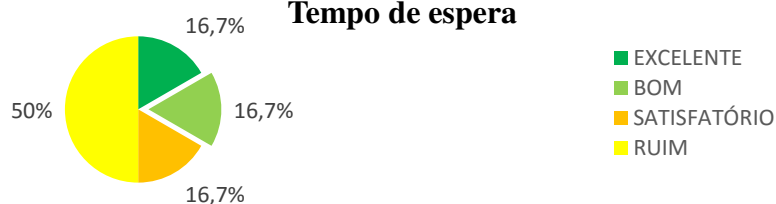
Estrutura Oferecida



Com relação à estrutura física oferecida para o atendimento presencial no DEPEC, 33% dos usuários atribuíram nota 4 (BOM); 33% concederam nota 3 (SATISFATÓRIO); 17% avaliaram com a nota 5 (EXCELENTE); e 17% atribuíram a nota 1 (PÉSSIMO).

Gráfico 04

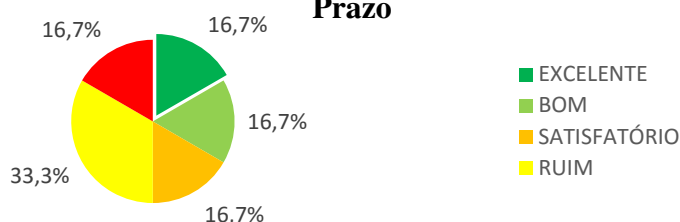
Tempo de espera



Em relação ao tempo de espera para protocolar o pedido no DEPEC, observa-se no gráfico acima que 50% atribuíram nota 2 (RUIM); 16,7% avaliaram com nota 5 (EXCELENTE); 16,7% concederam nota 4 (BOM); e 16,7% avaliaram com nota 3 (SATISFATÓRIO).

Gráfico 05

Prazo



Quanto ao prazo transcorrido entre o protocolo do pedido e a liberação para iniciar a comercialização, 33,3% avaliaram com a nota 2 (RUIM); 16,7% atribuíram nota 5 (EXCELENTE); 16,7% com a nota 4 (BOM); 16,7% com a nota 3 (SATISFATÓRIO); e 16,7% avaliaram com a nota 3 (PÉSSIMO).

Conclusão

Após a análise do conjunto de respostas apresentadas na enquete, mesmo sendo uma pequena amostra, observa-se que os usuários não tiveram dificuldades no momento de solicitar o serviço. Os respondentes avaliaram positivamente as questões relacionadas ao atendimento e à estrutura física do departamento responsável pelo serviço.

Quanto à avaliação do usuário em relação ao tempo de espera para realizar o protocolo e o prazo para a análise/aprovação do pedido, os usuários atribuíram nota baixa para essas questões e justificaram "muita demora" para protocolar e ter seu pedido efetivamente aprovado.

O resultado obtido na enquete e as falhas apontadas pelos respondentes, indicam a necessidade de promover ações de melhorias para aprimorar a prestação do serviço. A Ouvidoria acompanhará a implementação das ações e realizará nova enquete com os conselheiros no próximo ciclo, em 2022.