



CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

APRESENTANDO RESULTADOS

Conselho de
Usuários
de Serviços
Públicos

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

“ALTERAR CADASTRO”

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 também 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 “ALTERAR CADASTRO”, por meio da enquete realizada na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O serviço em questão é prestado pelo Departamento de Entreponto da Capital (DEPEC), Departamento de Entrepastos do Interior (DEINT) e Departamento de Armazenagem (DEPAR), e destinado ao concessionário/permissionário que possui interesse de alterar qualquer informação no cadastro CEAGESP.

As etapas do serviço, conforme descritas na Carta de Serviços da CEAGESP, envolve o interessado receber por meio de canais de acesso, as informações necessárias para solicitar a alteração cadastral e a relação dos documentos devidos para o protocolo do pedido junto às áreas competentes.

De forma sucinta, o relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos da avaliação do usuário do serviço prestado pelo Departamento de Entreponto da Capital – DEPEC.

Metodologia

As ações tomadas para elaborar a enquete para avaliar o serviço “ALTERAR CADASTRO”, 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 “ALTERAR CADASTRO” 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 “ALTERAR CADASTRO”.

ALTERAR CADASTRO

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

Elaborada por Ouvidoria
Para o Serviço Público: Alterar cadastro
Prestado pelo Órgão/Entidade: CEAGESP – Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo

Descrição da Enquete:

A enquete é direcionada aos concessionários e permissionários que solicitam qualquer alteração relativa às suas informações no cadastro da CEAGESP.

1) Como você avalia o atendimento presencial no Departamento do Entreposto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para obter informação para protocolar Pedido de Alteração Cadastral? (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 protocolar Pedido de Alteração Cadastral? 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 de Alteração Cadastral? (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 Entreponto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para protocolar o Pedido de Alteração Cadastral? (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
- 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 atendimento para o pedido de alteração cadastral ?

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

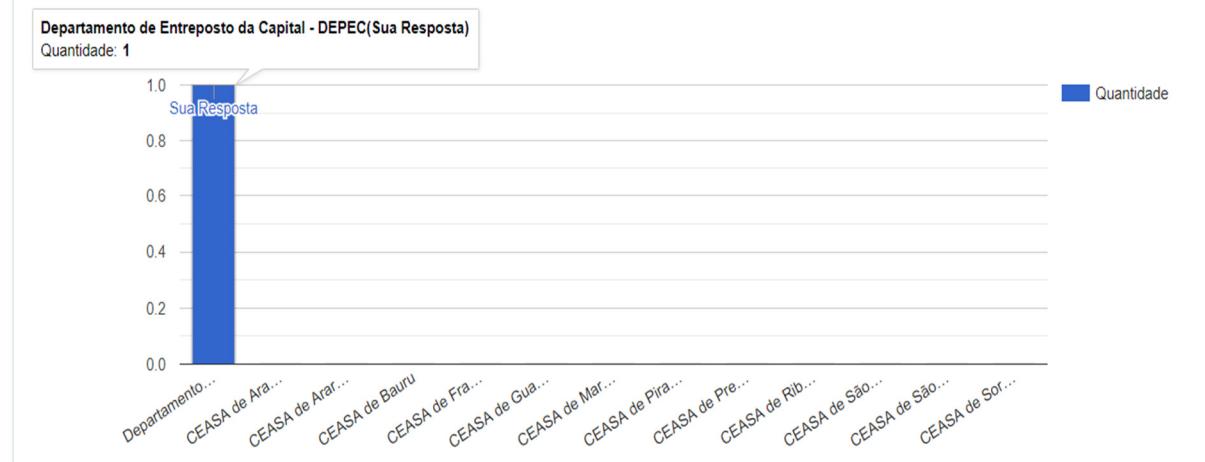
Análise Quantitativa

A seguir, apresentamos o resultado da enquete “ALTERAR CADASTRO”, disponibilizada na Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Resultado da enquete "ALTERAR CADASTRO "

[COMPARTILHAR](#)

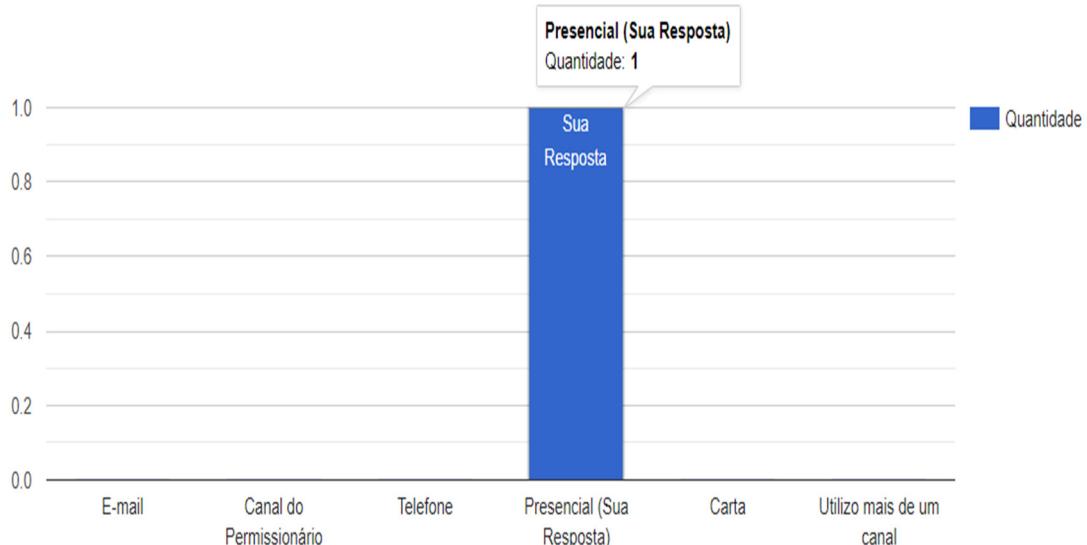
- 1) Como você avalia o atendimento presencial no Departamento do Entreposto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para obter informação para protocolar Pedido de Alteração Cadastral? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)**



Qual sua nota de avaliação ?



2) Qual canal de atendimento você mais utiliza quando deseja obter informações para protocolar Pedido de Alteração Cadastral? Como você o avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente)



Qual sua nota de avaliação ?



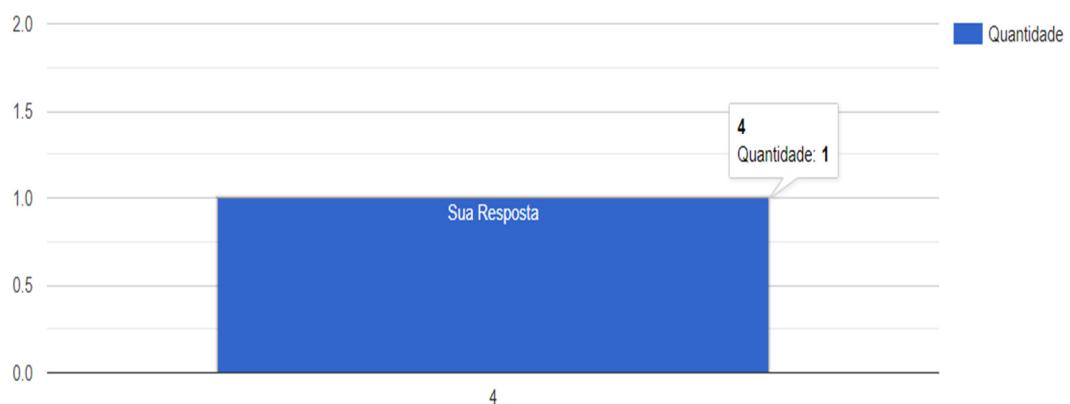
3) Como você avalia as acomodações no Departamento do Entreposto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior quanto a limpeza, assento, entre outros, enquanto aguarda o atendimento para o Protocolo de Alteração Cadastral? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim,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

Departamento de Entreposto da Capital - DEPEC(Sua Resposta)

Quantidade: 1



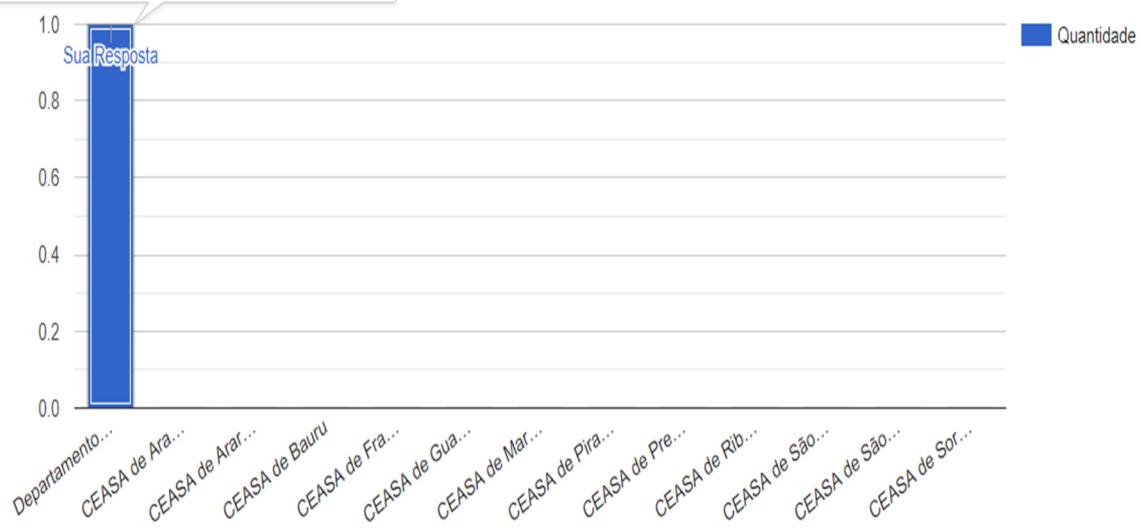
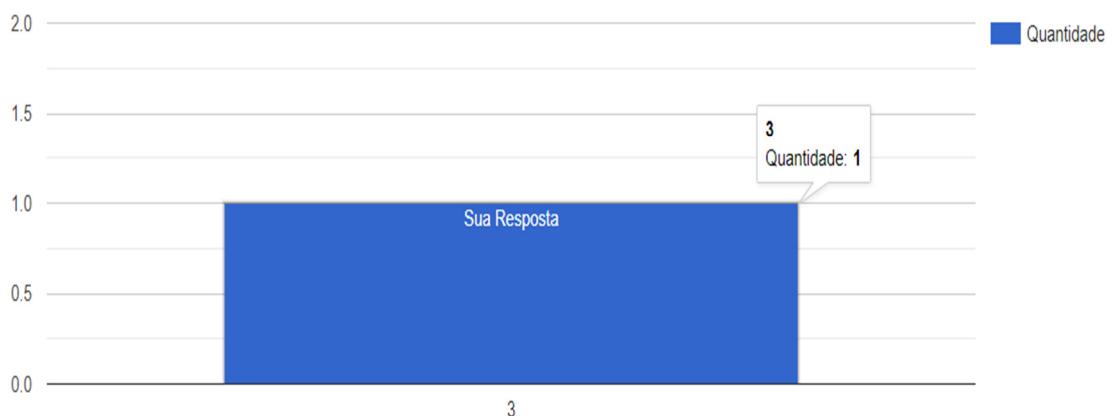
Qual sua nota de avaliação ?



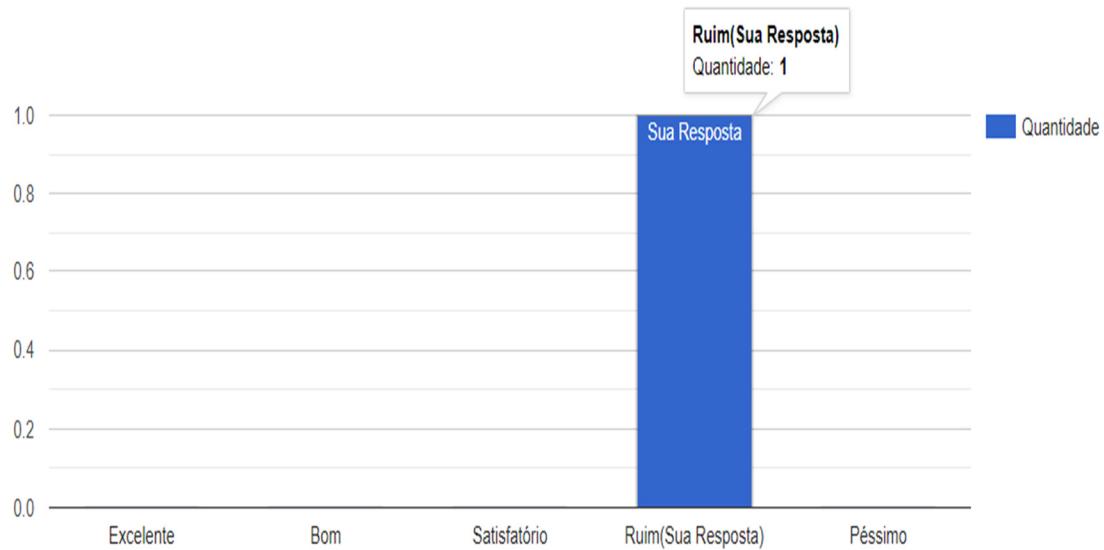
4) Como você avalia o tempo de espera no Departamento do Entreposto da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para protocolar o Pedido de Alteração Cadastral? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

Departamento de Entreposto da Capital - DEPEC(Sua Resposta)

Quantidade: 1

**Qual sua nota de avaliação ?**

5) Como você avalia o prazo de atendimento para o pedido de alteração cadastral?



Análise Qualitativa

Preliminarmente, convém esclarecer que para a enquete “ALTERAR CADASTRO” houve apenas uma (01) avaliação. Mesmo com todo o esforço feito pela Ouvidoria para entrevistar o máximo de usuários do serviço, apenas um (01) respondeu a pesquisa realizada pelo coletor.

De acordo com as respostas apresentadas na análise quantitativa (páginas 6 a 10), o canal utilizado para obter informações sobre o serviço é o presencial. O usuário que respondeu a pesquisa, atribuiu nota 4 (BOM) para a forma presencial, bem como, para os itens de acomodações oferecidas para aguardar o atendimento e o tempo de espera. Já o prazo de atendimento para solicitar a alteração cadastral foi avaliado com a nota 1 (RUIM) e o usuário justificou o motivo da nota baixa como “muita demora”.

Analizando o resultado apresentado, observa-se que o usuário avaliou positivamente o atendimento para obter o serviço, contudo demonstrou insatisfação quanto ao prazo para o atendimento do pedido de alteração do seu cadastro.

Conclusão

No geral, como houve apenas 01 (uma) única avaliação para o tipo de serviço apresentado no relatório, não foi possível comparar com a percepção de outros usuários, porém de acordo com as respostas ofertadas, percebe-se que o usuário não teve maiores dificuldades para obter o serviço e avaliou de forma positiva a maioria dos itens da pesquisa.