



## CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

### APRESENTANDO RESULTADOS

Conselho de  
Usuários  
de Serviços  
Públicos



# **AVALIAÇÃO DO SERVIÇO**

## **“CADASTRAR OPERADOR DE EMPILHADEIRA”**

**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 .....	5
Análise Qualitativa e conclusão .....	8

## Apresentação

O Conselho de Usuários de Serviços Públícos 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 Públícos, 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 Públícos, 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 “CADASTRAR OPERADOR DE EMPILHADEIRA”. O serviço em questão é prestado pelo Departamento de Entrepastos da CEAGESP – DEPEC e é destinado a qualquer concessionário/permissionário estabelecido no entreposto da capital que possua empilhadeira devidamente cadastrada estabelecido no Entreponto da Capital (ETSP) que possui habilidade a operar empilhadeira no Entreponto da Capital (ETSP).

As etapas para esse tipo de serviço envolve protocolar carta pedindo autorização, indicando o nome completo, CPF e data de admissão do funcionário que irá operar a empilhadeira nas dependências do ETSP. Esta carta deverá vir acompanhada dos seguintes documentos: cópia autenticada do Certificado de curso de operador de empilhadeira, Carta Nacional De Habilitação (CNH), comprovante de residência, exame clínico exigido para exercer a função de operador de empilhadeira e documento que comprove o vínculo empregatício.

De forma sucinta, o relatório apresenta os 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 “CADASTRAR OPERADOR DE EMPILHADEIRA”, 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 “CADASTRAR OPERADOR DE EMPILHADEIRA” 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 “CADASTRAR OPERADOR DE EMPILHADEIRA”.

### ★ Cadastrar Operador de Empilhadeira

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

Enquete de acesso público.  
Elaborada por Ouvidoria - Maria Aparecida Nogueira  
Para o Serviço Público: Cadastrar operador de empilhadeira  
Prestado pelo Órgão/Entidade: CEAGESP – Companhia de Entrepósto e Armazéns Gerais de São Paulo

#### Descrição da Enquete:

A Enquete é direcionada para concessionário/permissionário estabelecido no Entrepósto da Capital (ETSP) que possua empilhadeira devidamente cadastrada e pessoa habilitada a operar empilhadeira no Entrepósto da Capital (ETSP)

#### **1. Qual canal de atendimento você mais utiliza quando opta por obter informação para cadastro de operador de empilhadeira? Como você o avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente. Notas 1 e 2, justifique)**

- 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 cadastro de Operador de empilhadeira?**

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

#### **3. Como você avalia a estrutura oferecida pelo DEPEC (assentos, limpeza, entre outros) enquanto aguarda o atendimento presencial para o cadastro de Operador de empilhadeira ?**

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

#### **4. Como você avalia o prazo para finalização do processo de cadastro de operador de empilhadeira no Entrepósto de São Paulo ?**

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

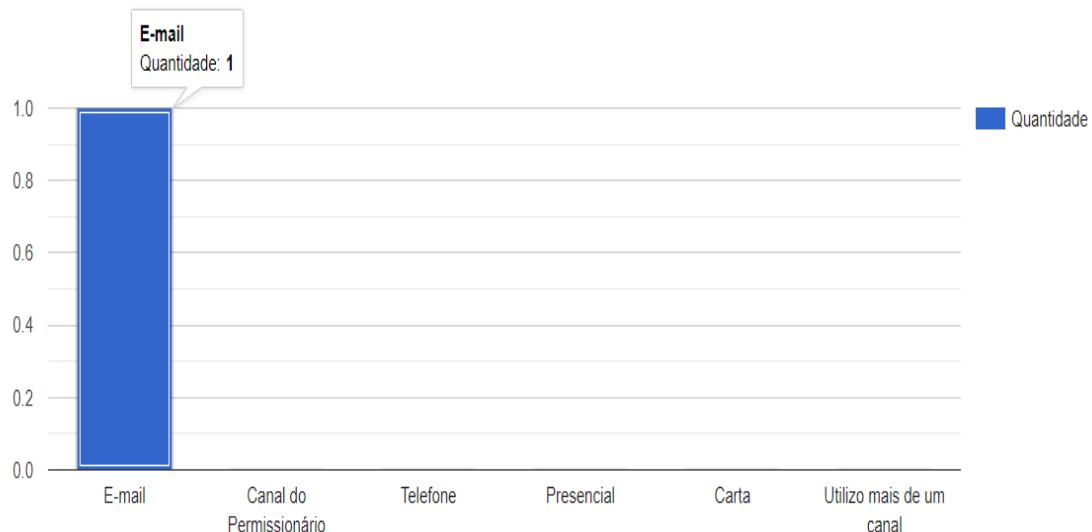
#### **5. Como você avalia os procedimentos para cadastro de operador de empilhadeira no Entrepósto de São Paulo ?**

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Ruim
- Péssimo

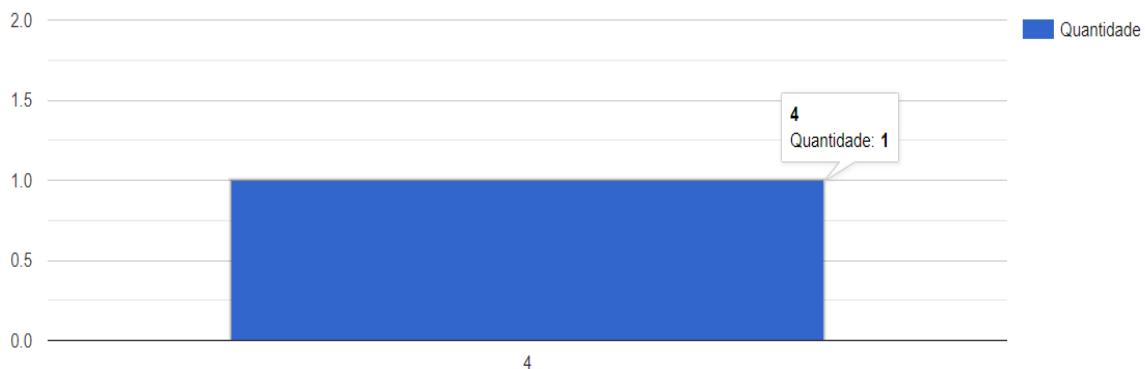
## Análise Quantitativa

Apresentamos abaixo o resultado da enquete “Cadastrar Operador de Empilhadeira”, disponibilizada na Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

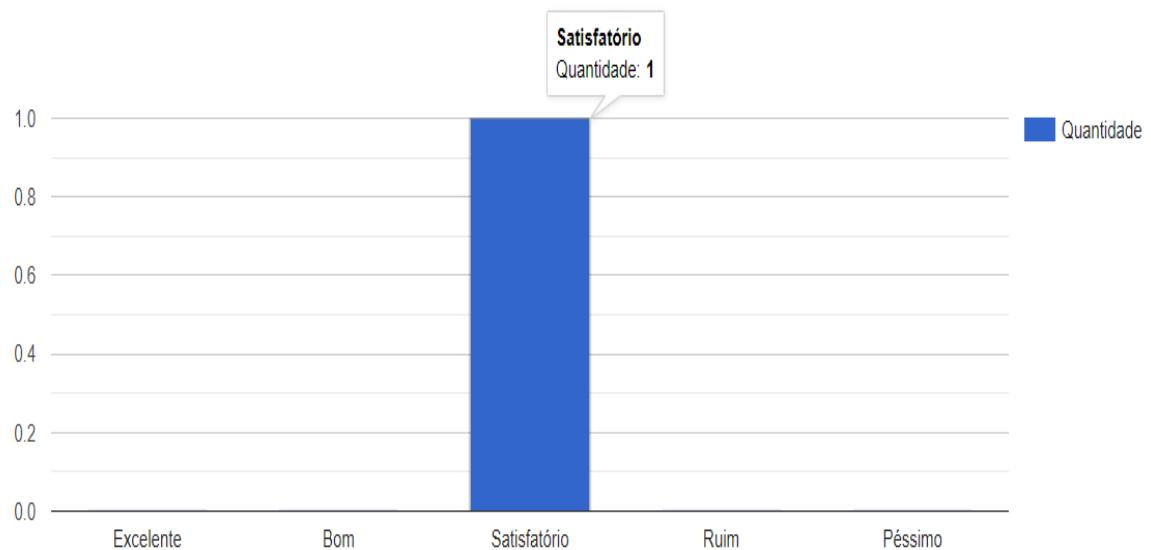
**1. Qual canal de atendimento você mais utiliza quando opta por obter informação para cadastro de operador de empilhadeira? Como você avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente. Notas 1 e 2, justifique)**



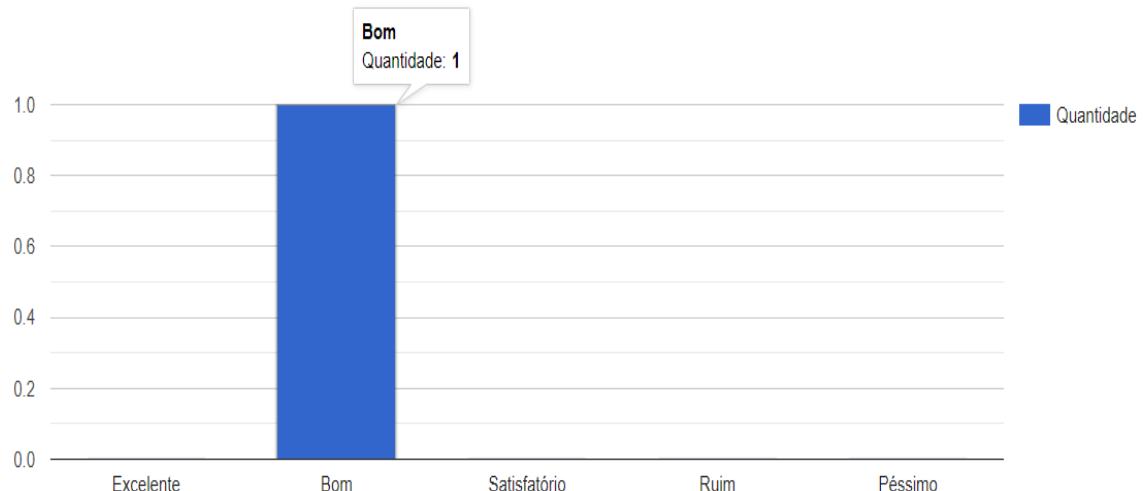
**Qual sua nota de avaliação ?**



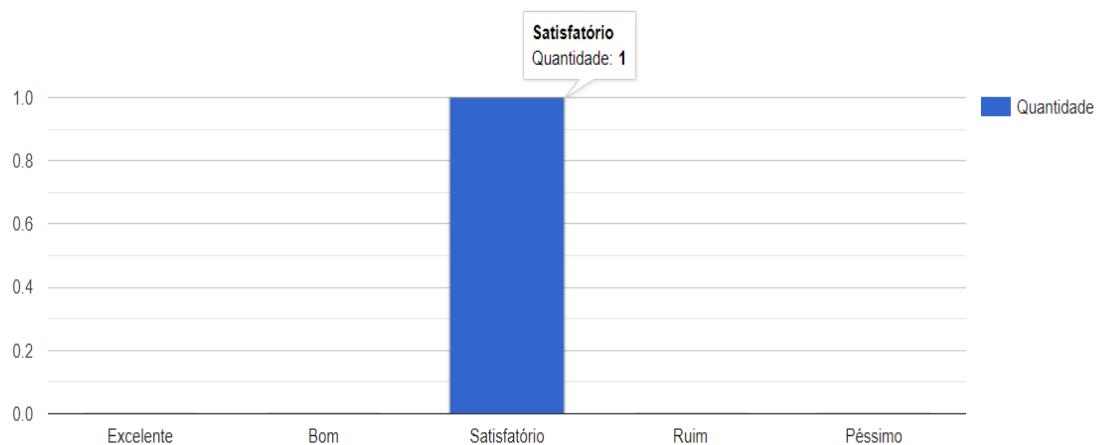
2. Como você avalia o atendimento presencial no DEPEC para obter informação quanto ao cadastro de Operador de empilhadeira?



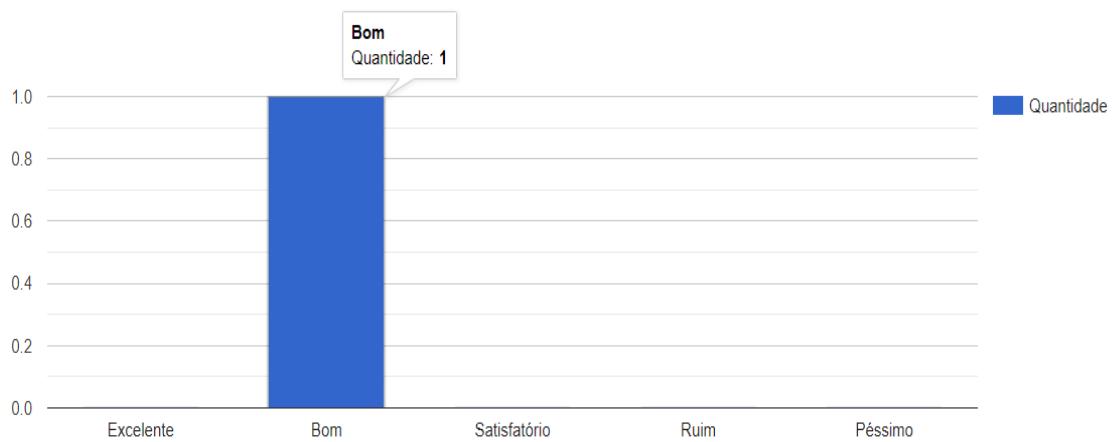
3. Como você avalia a estrutura oferecida pelo DEPEC (assentos, limpeza, entre outros) enquanto aguarda o atendimento presencial para o cadastro de Operador de empilhadeira?



**4. Como você avalia o prazo para finalização do processo de cadastro de operador de empilhadeira no Entreposto de São Paulo ?**



**5. Como você avalia os procedimentos para cadastro de operador de empilhadeira no Entreposto de São Paulo ?**



## Análise Qualitativa

Preliminarmente, convém informar que para a enquete “CADASTRAR OPERADOR DE EMPILHADEIRA” houve apenas 01 avaliação.

Conforme as respostas apresentadas na análise quantitativa (páginas 5 a 7), observa-se que o canal utilizado para obter informações sobre o serviço é o e-mail institucional e o conselheiro que respondeu a enquete atribuiu nota 4 (BOM) ao canal avaliado.

Quanto ao atendimento presencial e o prazo transcorrido para finalização do processo para obter o serviço “CADASTRAR OPERADOR DE EMPILHADEIRA”, o usuário concedeu nota 3 (SATISFATÓRIO).

Quanto aos itens estrutura oferecida pelo DEPEC (assentos, limpeza, entre outros) e os procedimentos para a prestação do serviço, cada um foi avaliado com nota 4(BOM).

Analizando o resultado apresentado, observa-se que o usuário avaliou positivamente o atendimento para obter o serviço no Departamento de Entreposto da Capital - DEPEC.

## Conclusão

Devido à baixa adesão de usuários para responder a enquete, não foi possível comparar com a percepção de outros usuários, porém, considerando as respostas apresentadas, conclui-se que o serviço oferecido pelo Departamento de Entreposto da Capital (DEPEC) atendeu as necessidades do usuário.