



## **CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

### **AVALIAÇÃO DO SERVIÇO** **“SOLICITAR A INCLUSÃO DE CARREGADOR AUTÔNOMO”**

Conselho de  
Usuários  
de Serviços  
Públicos





**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 .....	7
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 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**

O presente relatório tem o objetivo de apresentar os resultados obtidos no primeiro ciclo de avaliação do serviço “SOLICITAR A INCLUSÃO DE CARREGADOR AUTÔNOMO”. O serviço em questão é prestado pelo Departamento de Entrepósitos da CEAGESP – DEPEC e destinado ao carregador estabelecido no Entrepósito da Capital (ETSP) que possui aptidão para ser carregador autônomo no Entrepósito da Capital (ETSP).

As etapas do serviço envolve a solicitação por carta, feita pelo interessado em ser carregador autônomo, destinada à gerência do DEPEC. Após o protocolo da referida carta, o solicitante deverá aguardar o deferimento do gestor do DEPEC, cujo chamamento se dará em ordem cronológica de protocolo. Deferida a solicitação o interessado deverá comprovar que não tem registro de emprego na Carteira de Trabalho e Previdência Social.

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

## Metodologia

As ações tomadas para avaliar o serviço “SOLICITAR A INCLUSÃO DE CARREGADOR AUTÔNOMO”, 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 empilhadeiras” e observamos quais melhorias que precisam ser implementadas.

Figura 01



## Enquete

Apresentamos abaixo a enquete disponibilizada na plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos para avaliar o serviço “SOLICITAR A INCLUSÃO DE CARREGADOR AUTÔNOMO”.



### Solicitar a Inclusão de Carregador Autônomo

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

Elaborada por Ouvidoria

Para o Serviço Público: Solicitar inclusão de carregador autônomo

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

#### Descrição da Enquete:

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

**1. Qual canal de atendimento você mais utiliza quando opta por obter informação para inclusão de carregador autônomo 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 a inclusão de carregador autônomo 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 inclusão de carregador autônomo no Entrepósito de São Paulo?**

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Ruim
- ☐ Péssimo

**4. Como você avalia o tempo de espera no DEPEC para protocolar o pedido para inclusão de carregador autônomo no Entrepósito de São Paulo?**

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Ruim
- ☐ Péssimo

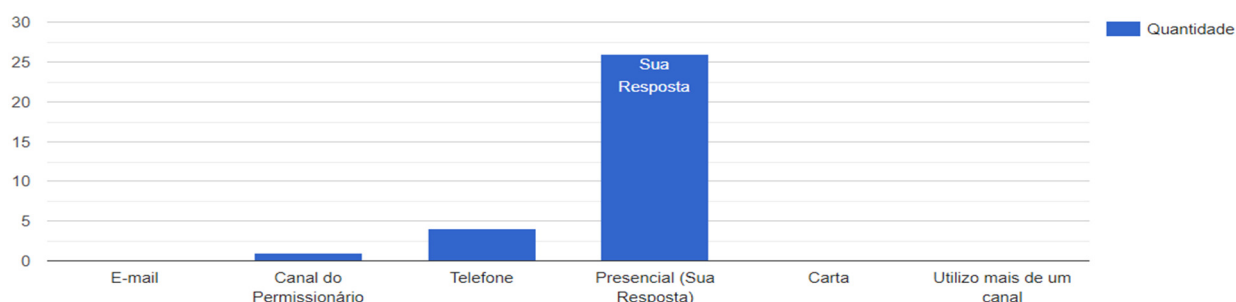
**5. Como você avalia o prazo transcorrido entre o protocolo do pedido de inclusão de carregador autônomo e o começo das atividades no Entrepósito de São Paulo?**

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Ruim
- ☐ Péssimo

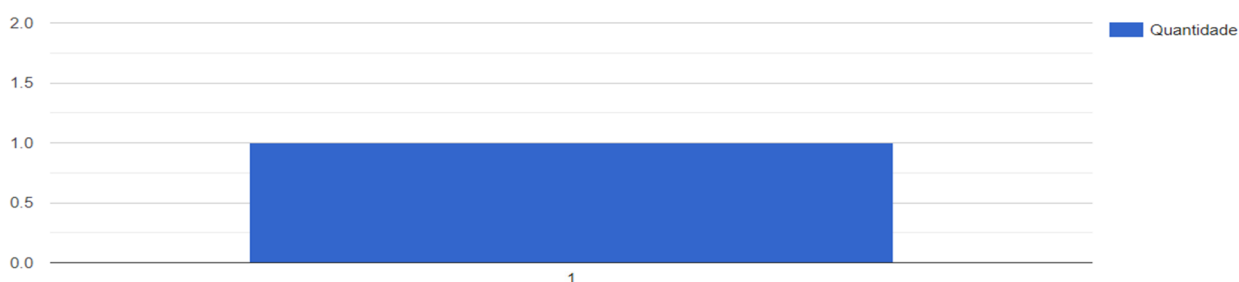
## Análise Quantitativa

A seguir, apresentamos o resultado da enquete “SOLICITAR A INCLUSÃO DE CARREGADOR AUTÔNOMO”.

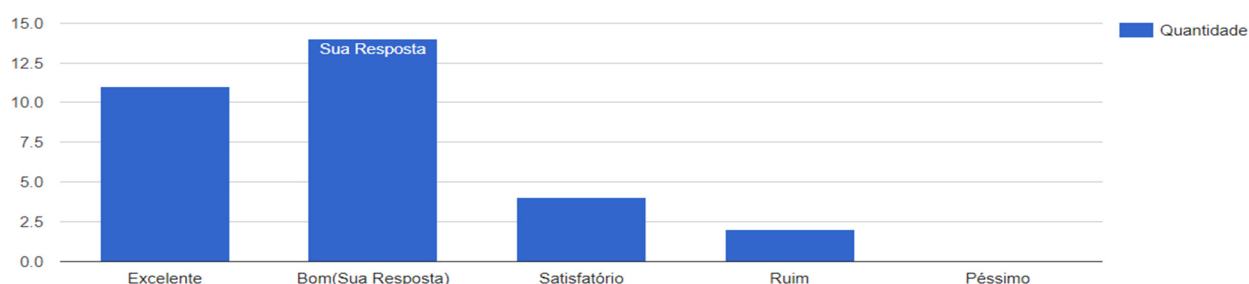
**1. Qual canal de atendimento você mais utiliza quando opta por obter informação para inclusão de carregador autônomo no Entrepasto de São Paulo? Como você o avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente)**



**Qual sua nota de avaliação ?**



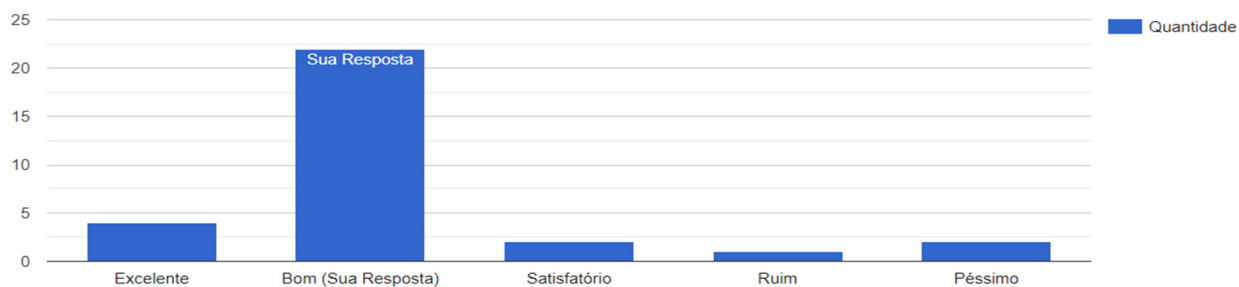
**2. Como você avalia o atendimento presencial no DEPEC para obter informação quanto a inclusão de carregador autônomo no Entrepasto de São Paulo?**



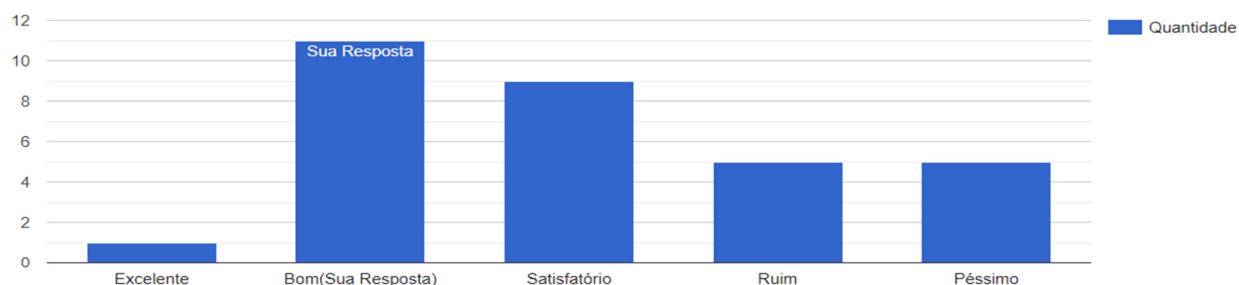
\* A plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos apresentou instabilidade para contabilizar as notas lançadas pelo coletor nas avaliações da questão 1 desta enquete. O problema foi relatado ao suporte da Plataforma do Conselho de Usuários e fomos informados que a questão está em análise.



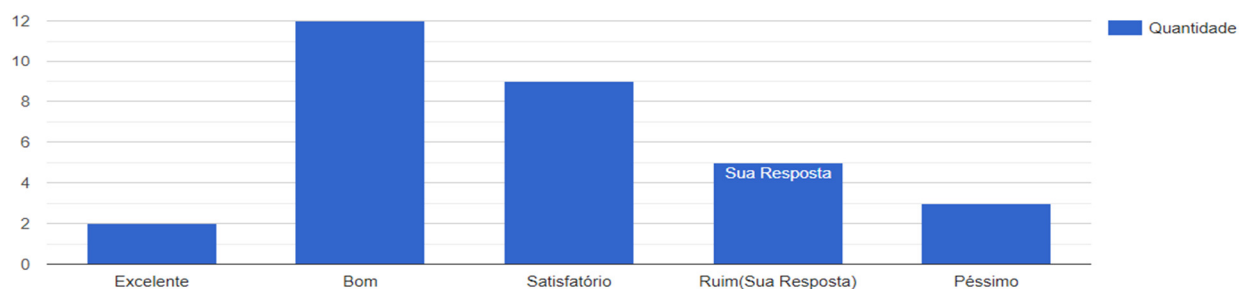
**3. Como você avalia a estrutura oferecida (assentos, limpeza, entre outros) enquanto aguarda o atendimento presencial para protocolar o pedido de inclusão de carregador autônomo no Entrepósito de São Paulo?**



**4. Como você avalia o tempo de espera no DEPEC para protocolar o pedido para inclusão de carregador autônomo no Entrepósito de São Paulo?**



**5. Como você avalia o prazo transcorrido entre o protocolo do pedido de inclusão de carregador autônomo e o começo das atividades no Entrepósito de São Paulo?**



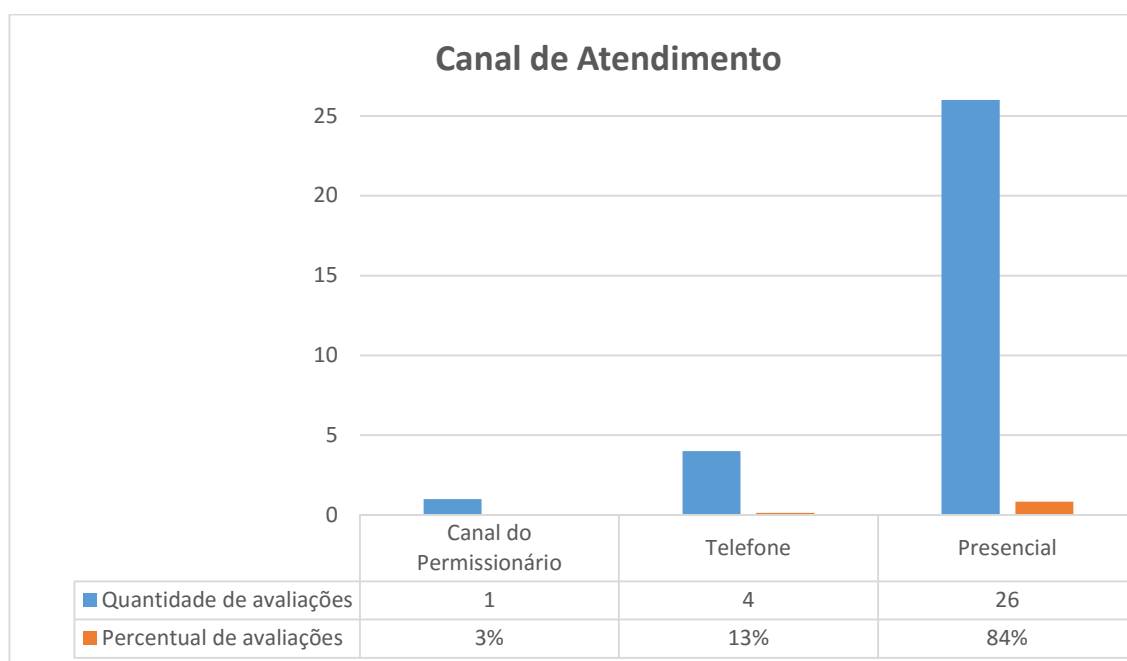
## Análise Qualitativa

A enquête disponibilizada para avaliar o serviço “SOLICITAR A INCLUSÃO DE CARREGADOR AUTÔNOMO” foi respondida por um (01) conselheiro e trinta (30) usuários que responderam a pesquisa por meio de coletor. Foram respondidas as perguntas apresentadas na análise quantitativa (páginas 5 e 6).

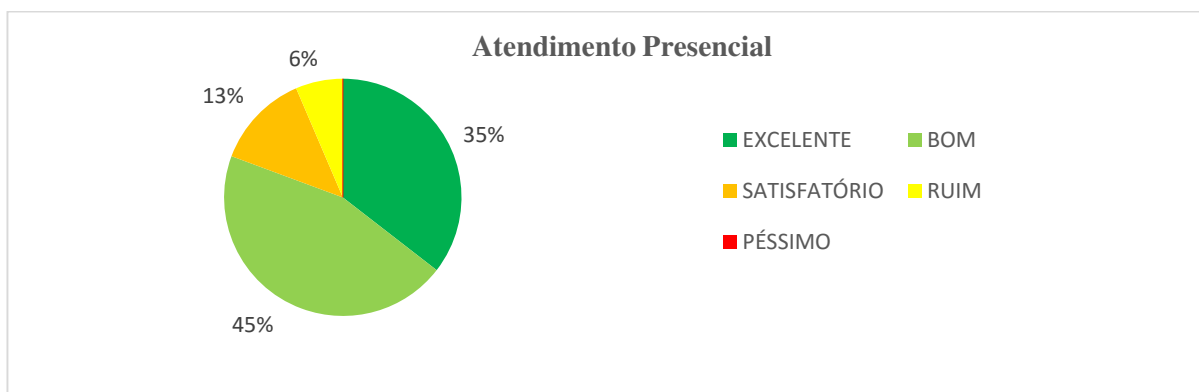
O Gráfico 01 ilustra os canais de atendimento mais utilizados para obter informações sobre o serviço. 84% dos usuários preferem o atendimento presencial; 13% via telefone; e 3% utiliza o canal do permissionário.

A nota média para todos os canais de atendimento apresentados, foi 4 (BOM).

**Gráfico 01**

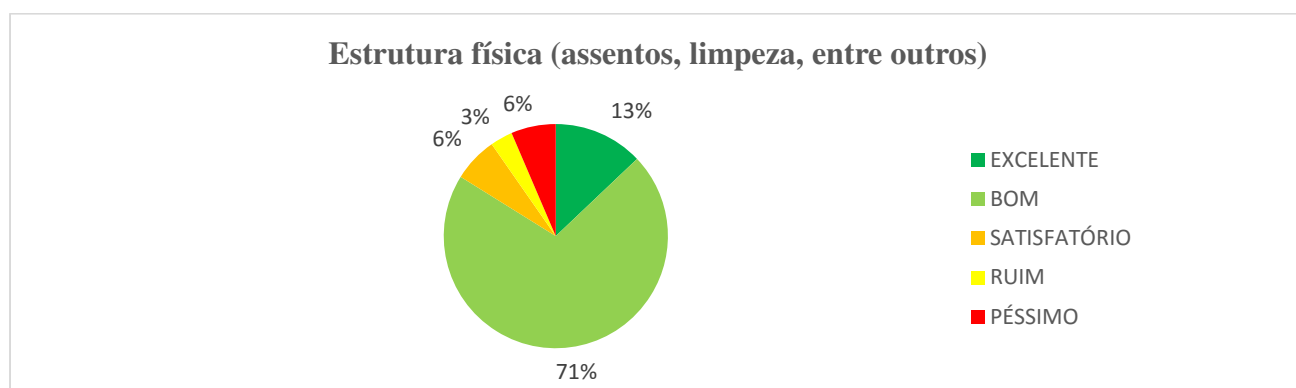


**Gráfico 02**



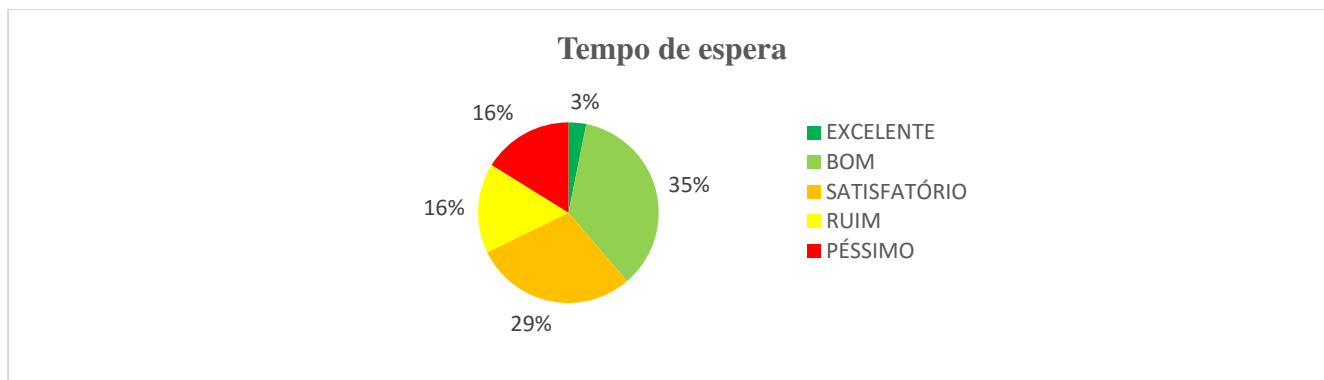
O gráfico acima demonstra a avaliação do atendimento presencial no DEPEC para obter informações e solicitar o serviço. 45% dos usuários avaliaram com nota 4 (BOM), 35% atribuíram nota 5 (EXCELENTE), 13 % atribuíram nota 3 (SATISFATÓRIO); e 6% dos usuários avaliaram o canal com nota 2 (RUIM).

**Gráfico 03**



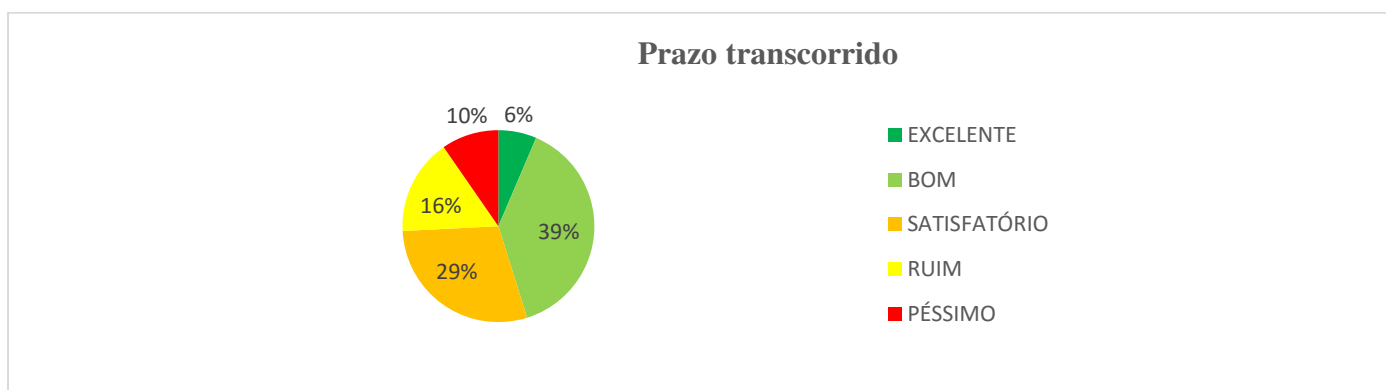
Quanto a estrutura física oferecida para o atendimento presencial no DEPEC, esse item foi avaliado da seguinte forma: 71% dos usuários avaliou com nota 4 (BOM); 13% atribuíram nota 5 (EXCELENTE); 6% nota 3 (SATISFATÓRIO); 6% nota 1 (PÉSSIMO); e 3% avaliaram com nota 2 (RUIM).

**Gráfico 04**



Quanto ao tempo de espera para protocolar o pedido no DEPEC para requerer o serviço, 35% dos usuários avaliaram com nota 4 (BOM); 29% com nota 3 (SATISFATÓRIO); 16% atribuíram nota 2 (RUIM); 16% nota 1 (PÉSSIMO); e 3% dos entrevistados concederam nota 5 (EXCELENTE).

**Gráfico 05**



Quanto ao prazo transcorrido entre o protocolo do pedido e a liberação para iniciar as atividades de carregador autônomo, verifica-se no gráfico acima que 39% avaliaram com nota 4 (BOM); 29% consideraram nota 3 (SATISFATÓRIO); 16% nota 2 (RUIM); 10% atribuíram nota 1 (PÉSSIMO); e 6% avaliaram com nota 5 (EXCELENTE).

## Conclusão

Considerando os resultados obtidos na enquete desenvolvida para avaliar o serviço "SOLICITAR A INCLUSÃO DE CARREGADOR AUTÔNOMO", observa-se que os usuários não tiveram muitas dificuldades durante a prestação do serviço avaliado. A maioria dos itens foram avaliados positivamente, porém com algumas ressalvas para as notas baixas (1 ou 2) atribuídas aos canais de atendimento, nas quais a maioria das queixas referem-se à demora durante o atendimento presencial.

As avaliações negativas sinalizam a necessidade de melhorias, então, deve-se observar quais as etapas do atendimento presencial que precisam ser aprimoradas para agilizar a prestação do serviço e se necessário, adotar medidas como treinamentos regulares para os funcionários envolvidos no processo.

A Ouvidoria acompanhará a implementação de melhorias dos processos que a área gestora do serviço adotará e realizará nova enquete com os conselheiros no próximo ciclo, em 2022.