



# CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS APRESENTANDO RESULTADOS



# **AVALIAÇÃO DO SERVIÇO**

## **“SOLICITAR OBRAS E SERVIÇOS”**



**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.....	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.

E 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 OBRAS E SERVIÇOS”. O serviço em questão é de custo variável, prestado presencialmente no Departamento de Entrepósitos da Capital – DEPEC, nas Unidades de Entrepósitos do Interior e na Rede Armazenadora da CEAGESP e destinado ao Concessionário e Permissionário que queiram executar construções, ampliações, adaptações, reformas e manutenções no âmbito dos espaços outorgados pela CEAGESP.

As etapas do serviço envolvem o concessionário/permissionário protocolar a solicitação na administração das Unidades do interior ou no Departamento de Entrepósitos da Capital – DEPEC e apresentar os documentos exigidos no Normativo. A prestação do serviço tem o prazo de até 30 dias úteis.

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 OBRAS E SERVIÇOS”, 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 “SOLICITAR OBRAS E SERVIÇOS” 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 OBRAS E SERVIÇOS”.

### ★ SOLICITAR OBRAS E SERVIÇOS

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

Elaborada por Ouvidoria  
Para o Serviço Público: Solicitar Obras e Serviços  
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 necessitam de autorização para execução de construções, ampliações, adaptações, reformas e manutenções no âmbito dos espaços outorgados pela CEAGESP.

**1) Como você avalia o atendimento presencial no Departamento do Entrepósito da Capital (DEPEC) e/ou nas unidades do interior para obter informações para solicitar obras e serviços? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)**

- ☐ Departamento de Entrepósito 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 solicitar obras e serviços? 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 Entrepasto da Capital ( DEPEC) e/ou nas unidades do interior quanto a limpeza, assento, entre outros, enquanto aguarda o atendimento para solicitar obras e serviços? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com Nota 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 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

**4) Como você avalia o tempo de espera no Departamento do Entrepasto da Capital ( DEPEC) e/ou nas unidades do interior para solicitar obras e serviços? (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 para autorização de obras e serviços ?**

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

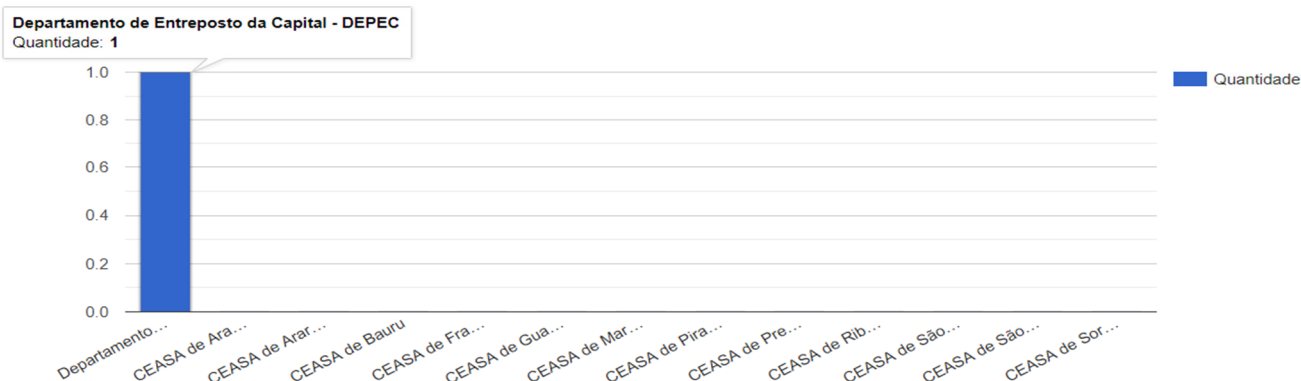
## Análise Quantitativa

A seguir, apresentamos o resultado da enquete “SOLICITAR OBRAS E SERVIÇOS”, disponibilizada na Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

### Resultado da enquete "SOLICITAR OBRAS E SERVIÇOS "

[COMPARTILHAR](#)

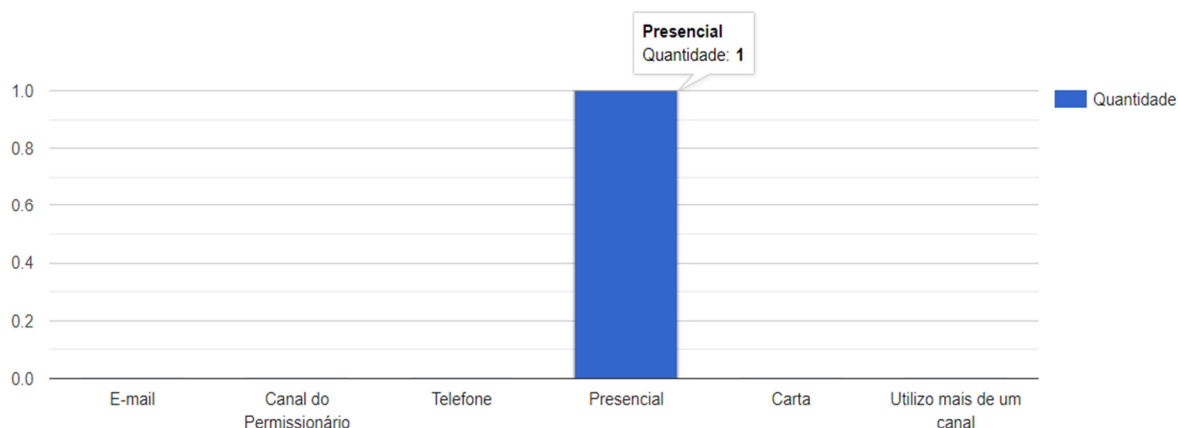
**1) Como você avalia o atendimento presencial no Departamento do Entrepósito da Capital ( DEPEC) e/ou nas unidades do interior para obter informações para solicitar obras e serviços? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)**



#### Qual sua nota de avaliação ?



**2) Qual canal de atendimento você mais utiliza quando deseja obter informações para solicitar obras e serviços? Como você o avalia? (De 1 a 5, Onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente)**

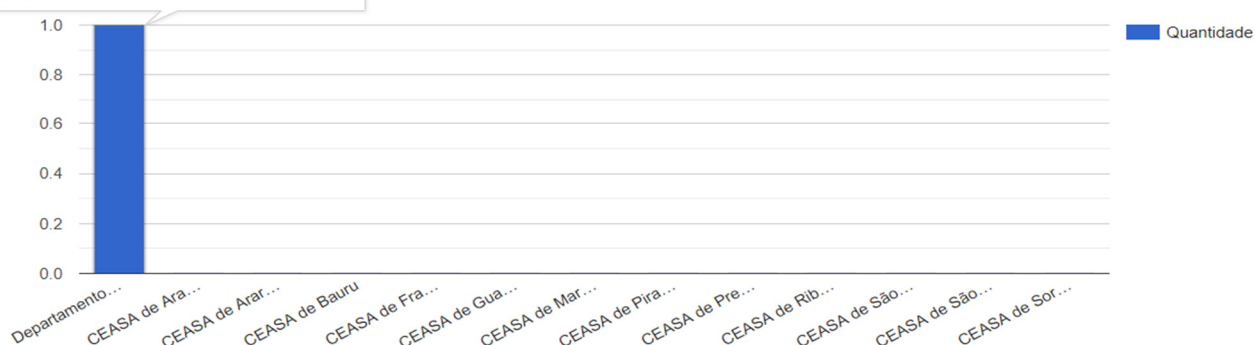


Qual sua nota de avaliação ?

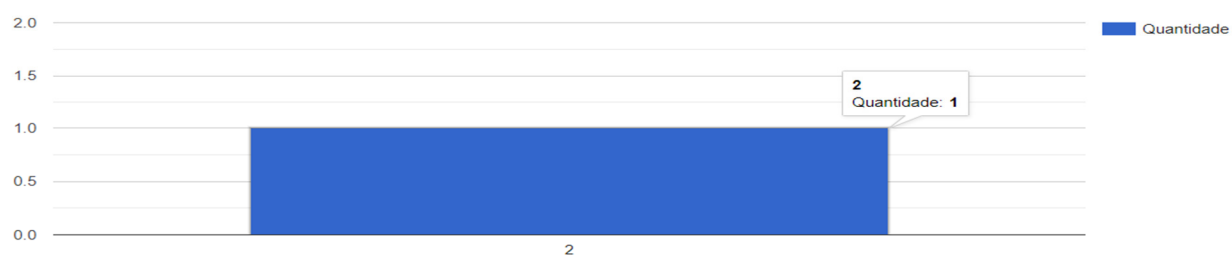


3) Como você avalia as acomodações no Departamento do Entrepasto da Capital ( DEPEC) e/ou nas unidades do interior quanto a limpeza, assento, entre outros, enquanto aguarda o atendimento para solicitar obras e serviços? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com Nota 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Bom, 5 Excelente)

Departamento de Entrepasto da Capital - DEPEC  
Quantidade: 1



Qual sua nota de avaliação ?

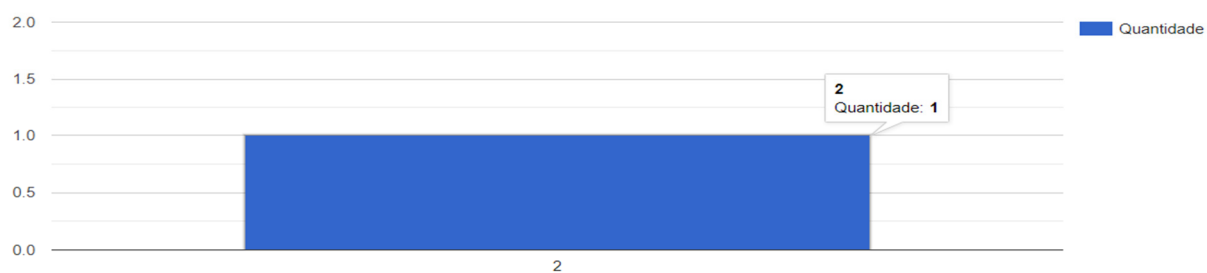


4) Como você avalia o tempo de espera no Departamento do Entrepasto da Capital ( DEPEC) e/ou nas unidades do interior para solicitar obras e serviços? (Selecionar Unidade a ser avaliada, com nota de 1 a 5, onde 1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Satisfatório, 4 Boa, 5 Excelente)

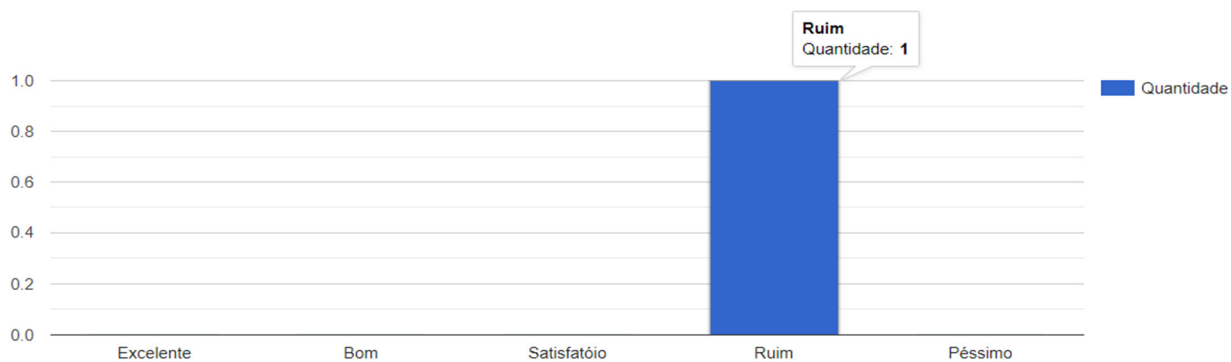
Departamento de Entrepasto da Capital - DEPEC  
Quantidade: 1



**Qual sua nota de avaliação ?**



**5) Como você avalia o prazo para autorização de obras e serviços ?**



## **Análise Qualitativa**

Informamos que para a enquete realizada para avaliar o serviço “SOLICITAR OBRAS E SERVIÇOS” houve apenas 01 avaliação.

Na apresentação das respostas da análise quantitativa (páginas 6 a 8), observa-se que o canal utilizado para obter informações sobre o serviço é o presencial e o usuário atribuiu nota 3 (SATISFATÓRIO).

Quanto as acomodações oferecidas para aguardar atendimento e o tempo de espera, foi concedida nota 2 (RUIM) para cada item, porém o usuário não apresentou justificativas para a nota negativa.

Com relação ao prazo para obter a autorização para o serviço, o usuário atribuiu a nota 2 (RUIM) e justificou que “precisa melhorar a infraestrutura”.

## **Conclusão**

Considerando o baixo engajamento dos conselheiros para responder a enquete e que apenas um (01) usuário avaliou o serviço “SOLICITAR OBRAS E SERVIÇOS”, não foi possível comparar com a percepção de outros usuários, porém com as respostas apresentadas, observa-se que o usuário demonstrou insatisfação e avaliou negativamente parte dos itens da enquete.