



RELATORIO DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ARMAZENAGEM DA CEAGESP

2025



CEAGESP.GOV.BR

 **CEAGESP**

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO E
AGRICULTURA FAMILIAR

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DO
SERVIÇO DE
ARMAZENAGEM
DA CEAGESP****2025****SUMÁRIO**

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	METODOLOGIA	3
3.	ANÁLISE DOS RESULTADOS	3
3.1.	PERFIL E ABRANGÊNCIA	4
4.2.	INDICADORES DE EXCELÊNCIA (PONTOS FORTES)	4
3.3.	GARGALOS CRÍTICOS E OPORTUNIDADES	5
4.	ANÁLISE ESTRATÉGICA E IMPLICAÇÕES	5
4.1.	PARA O SETOR DE ARMAZENAGEM (DEPAR)	6
4.2.	PARA A OUVIDORIA	6
5.	RECOMENDAÇÕES E PLANO DE AÇÃO	6
5.1.	PARA O SERVIÇO DE ARMAZENAGEM	7
4.2.	PARA A OUVIDORIA	7
6.	CONCLUSÃO	8

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório apresenta os resultados e a análise da pesquisa de satisfação realizada com os usuários do serviço de "**Armazenar mercadorias e produtos agropecuários**" da CEAGESP, com base em uma pesquisa online respondida por 49 clientes. A avaliação revela um serviço de **alta performance**, com destaque para o **atendimento da equipe (98% de satisfação)**, **segurança e integridade dos grãos (94%)** e **controle de qualidade (92%)**. A lealdade do cliente é alta, com uma nota de recomendação de **8.96 de 10**.

No entanto, a análise aponta **dois gargalos estratégicos** que demandam atenção:

- 1 **Percepção de Custo-Benefício:** Apenas 63% dos usuários consideram o custo justo, uma insatisfação atrelada à falta de clareza sobre processos técnicos, como a "quebra de peso" por umidade.
- 2 **Desconhecimento da Ouvidoria:** Um total de 78% dos clientes desconhece os canais da Ouvidoria, o que limita o recebimento de feedbacks e o aprimoramento contínuo do serviço.

As recomendações centrais focam em **aumentar a transparência** na comunicação sobre custos e processos técnicos e em **promover ativamente os canais da Ouvidoria** junto aos usuários. A implementação destas ações visa não apenas resolver os pontos de atrito identificados, mas também fortalecer a relação com os clientes e consolidar a posição da CEAGESP como referência em excelência e transparência no setor.

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório é um desdobramento das atribuições da Ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que orienta o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Diante da ausência de manifestações prévias sobre o serviço de armazenagem na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria conduziu uma pesquisa proativa para avaliar a experiência do usuário, identificar pontos fortes, gargalos e oportunidades de melhorias.

2. METODOLOGIA

A avaliação foi realizada por meio de uma pesquisa de satisfação online, com a participação de 49 clientes das unidades armazenadoras da CEAGESP. A coleta de dados ocorreu entre os meses de novembro e dezembro de 2025. A pesquisa abordou a jornada do usuário, desde o primeiro contato até a percepção sobre custos, prazos e qualidade do atendimento.

Atributo da Pesquisa	Detalhes
Total de Respostas	49
Período de Coleta	Novembro/Dezembro de 2025
Base Normativa	Art. 67, Inciso IV da Portaria CGU nº 116/2024

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos dados quantitativos e qualitativos da pesquisa revela um serviço com alta performance técnica e humana, mas com oportunidades claras de aprimoramento na comunicação e na percepção de valor.

3.1. Perfil e Abrangência da Amostra

As respostas cobriram uma ampla gama de unidades armazenadoras, com destaque para Avaré (11), Palmital (8), São Paulo - Jaguaré (8), Bauru (5), Presidente Prudente (5), São Joaquim da Barra (5), Tatuí (5) e Tupã (5). Essa distribuição geográfica confere representatividade à análise.

3.2. Indicadores de Excelência (Pontos Fortes)

Os indicadores de satisfação demonstram a qualidade do serviço prestado, com avaliações consistentemente altas:

Indicador	Nível de Satisfação (Excelente/Bom ou Sim)
Atendimento da Equipe	98%
Segurança e Integridade	94%
Controle de Qualidade	92%
Instalações	90%
Cumprimento de Prazos	100%

O **atendimento da equipe** se destaca como o principal ativo do serviço, com 90% dos usuários descrevendo a equipe como "Sempre" atenciosa. A **confiança na segurança e integridade dos grãos** é outro pilar, reforçando a competência técnica da CEAGESP. Quanto ao **cumprimento dos prazos**, 82% dos clientes afirmam que os prazos são "sempre" cumpridos e 18% "na maioria das vezes". A alta avaliação das **instalações** (90%) completa o quadro de um serviço operacionalmente excelente.

A lealdade do cliente, medida pela probabilidade de recomendação, atingiu uma média de **8.96 em 10**, um patamar que indica alta satisfação e fidelidade.

3.3. Gargalos Críticos e Oportunidades

Apesar da excelência operacional, a pesquisa identificou dois pontos de atrito que representam desafios estratégicos e, ao mesmo tempo, oportunidades de melhoria significativas.

- **Custo vs. Valor Percebido:** Apenas **63% dos usuários consideram o custo do serviço totalmente adequado** ao valor oferecido. Uma parcela significativa de 37% expressa insatisfação ou satisfação parcial. As respostas qualitativas indicam que essa percepção está diretamente ligada à falta de clareza sobre fatores técnicos que influenciam o custo final, como a "**quebra de peso**" (por umidade e impurezas) e a "**capacidade de secagem limitada**".
- **Desconhecimento da Ouvidoria:** O achado mais crítico do ponto de vista da governança e melhoria contínua é que **78% dos usuários desconhecem os canais da Ouvidoria da CEAGESP**. Este dado explica a baixa quantidade de manifestações na Plataforma Fala.BR ou outros canais da Ouvidoria relativas à prestação de serviços no segmento de armazenagem e revela uma lacuna na comunicação entre a empresa e seus clientes.

4. ANÁLISE ESTRATÉGICA E IMPLICAÇÕES

Os resultados da pesquisa apontam para duas frentes de atuação estratégicas, uma voltada para o aprimoramento operacional e de comunicação do serviço de armazenagem e outra para o fortalecimento da governança e do relacionamento com o cliente, com ações da Ouvidoria.

4.1. Para o Setor de Armazenagem (DEPAR)

O desafio principal não reside na qualidade técnica do serviço, que é altamente reconhecida, mas na **gestão da percepção de valor** pelo cliente. A insatisfação com os custos, em grande parte, deriva da assimetria de informações sobre processos técnicos complexos, como a "quebra de peso". É imperativo que o DEPAR adote uma postura proativa na educação dos clientes, transformando a complexidade técnica em informação clara e transparente. Isso não apenas alinhará as expectativas, mas também reforçará a confiança e a parceria com os produtores.

4.2. Para a Ouvidoria

A pesquisa valida a necessidade de uma **Ouvidoria Ativa**, conforme preconiza o Art. 56 da Portaria CGU nº 116/2024. O desconhecimento massivo dos canais de ouvidoria é um sinal claro de que a estrutura de feedback da empresa não está alcançando o seu público-alvo. A Ouvidoria precisa ir até o usuário, estabelecendo sua presença nos locais de prestação de serviço e se posicionando como um canal acessível e eficaz para a resolução de problemas e a coleta de sugestões.

5. RECOMENDAÇÕES E PLANO DE AÇÃO

Com base na análise dos dados, propomos as seguintes ações, alinhadas ao Art. 68 da Portaria CGU nº 116/2024, para endereçar os gargalos identificados e impulsionar a melhoria contínua dos serviços.

5.1. Recomendações para o Serviço de Armazenagem (DEPAR)

Ação	Objetivo	Detalhamento
Revisar e Aprimorar a Transparência dos custos	Aumentar a transparência e a percepção de justiça no custo do serviço.	Criar materiais informativos (cartilhas, vídeos curtos) que expliquem em detalhe os componentes do custo. Incluir exemplos práticos de cálculo.
Otimizar a Comunicação Operacional	Alinhar as expectativas do cliente com a realidade operacional.	Desenvolver informativos padronizados para serem entregues no momento do cadastro e do recebimento da mercadoria, explicando os processos de "quebra", horários de pico e fluxos de recebimento/expedição.
Capacitar a Equipe de Atendimento	Habilitar a equipe a gerenciar as expectativas dos clientes de forma proativa.	Realizar treinamentos focados em comunicação e gestão de expectativas, especialmente em relação a custos e questões operacionais sensíveis.

5.2. Recomendações para a Ouvidoria

Ação	Objetivo	Detalhamento
Plano de Divulgação Abrangente dos Canais da Ouvidoria	Aumentar o conhecimento e o uso dos canais da Ouvidoria.	Implementar uma campanha de comunicação nos pontos de atendimento das unidades armazenadoras, focada em aumentar o conhecimento dos usuários sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, incluindo a Plataforma FalaBr.
Estabelecer o Monitoramento Contínuo da Satisfação	Integrar o feedback do cliente ao ciclo de gestão e melhoria contínua.	Realizar pesquisas de satisfação anuais e monitorar os indicadores de forma contínua, utilizando os dados para subsidiar decisões e relatar os avanços.

6. CONCLUSÃO

Esta pesquisa de satisfação demonstra que o serviço de armazenagem da CEAGESP é, em geral, **altamente valorizado pelos seus usuários**, com reconhecimento em segurança, controle de qualidade e, sobretudo, no atendimento da equipe. A Ouvidoria, ao realizar esta pesquisa proativa, não apenas cumpre uma determinação da CGU, mas também entrega um mapa claro para aprimoramento.

Os desafios relacionados à percepção de custo e ao desconhecimento dos canais da Ouvidoria representam oportunidades estratégicas para fortalecer ainda mais a relação da CEAGESP com seus usuários e com o ambiente regulatório. A implementação das melhorias propostas consolidará a CEAGESP como referência em excelência e transparência, garantindo um serviço público cada vez mais eficaz e alinhado às necessidades de quem o utiliza.

Este relatório será incluído no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, conforme Art. 68 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Monia Marques
Ouvidora
Ouvidoria CEAGESP



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Unidade Responsável: Ouvidoria da CEAGESP

Apoio Técnico: DEPAR - Departamento de Armazenagem

OUIDORIA CEAGESP

Av. Dr. Gastão Vidigal, 1.946 • Portão 4 • Prédio do DEPEC

Sala da Ouvidoria • Vila Leopoldina • São Paulo - SP • CEP 05316-900

ouvidoria@ceagesp.gov.br

SÃO PAULO – SP



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO E
AGRICULTURA FAMILIAR

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO