



**Apresentação FALA SP – Conselheiros de
Usuários**

Janeiro 2025

versão 01

Monitoramento Conselho de Usuários

Primeira rodada

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Diretoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário de
Serviço Público
Coordenadoria de Gestão em Ouvidoria e Atendimento ao
Usuário

Prezados Responsáveis por Unidades de Ouvidoria,

Informamos que a Controladoria Geral do Estado de São Paulo (CGE), por meio da Ouvidoria Geral do Estado, está conduzindo o monitoramento da implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual. Essa atividade está fundamentada na Lei Complementar nº 1.419, de 27/12/2024, no Decreto nº 69.183, de 18/12/2024, e segue as atribuições dos conselhos previstas no Decreto nº 68.156, de 09/12/2023, bem como na Resolução CGE nº 17, de 21/11/2024.

Para subsidiar o acompanhamento da eficiência e da efetividade desses conselhos, é necessário o preenchimento de um questionário obrigatório. As informações coletadas servirão para fortalecer, em parceria com os órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo, a transparência e a participação social na gestão dos serviços públicos.

O questionário, que está em anexo a essa mensagem de e-mail, deve ser preenchido e enviado, também na forma de anexo, em resposta ao e-mail original de encaminhamento, até o dia 03/02/2025.

Contamos com a colaboração de todos para o cumprimento desse importante processo, essencial para o aperfeiçoamento das práticas de governança pública.

Atenciosamente,

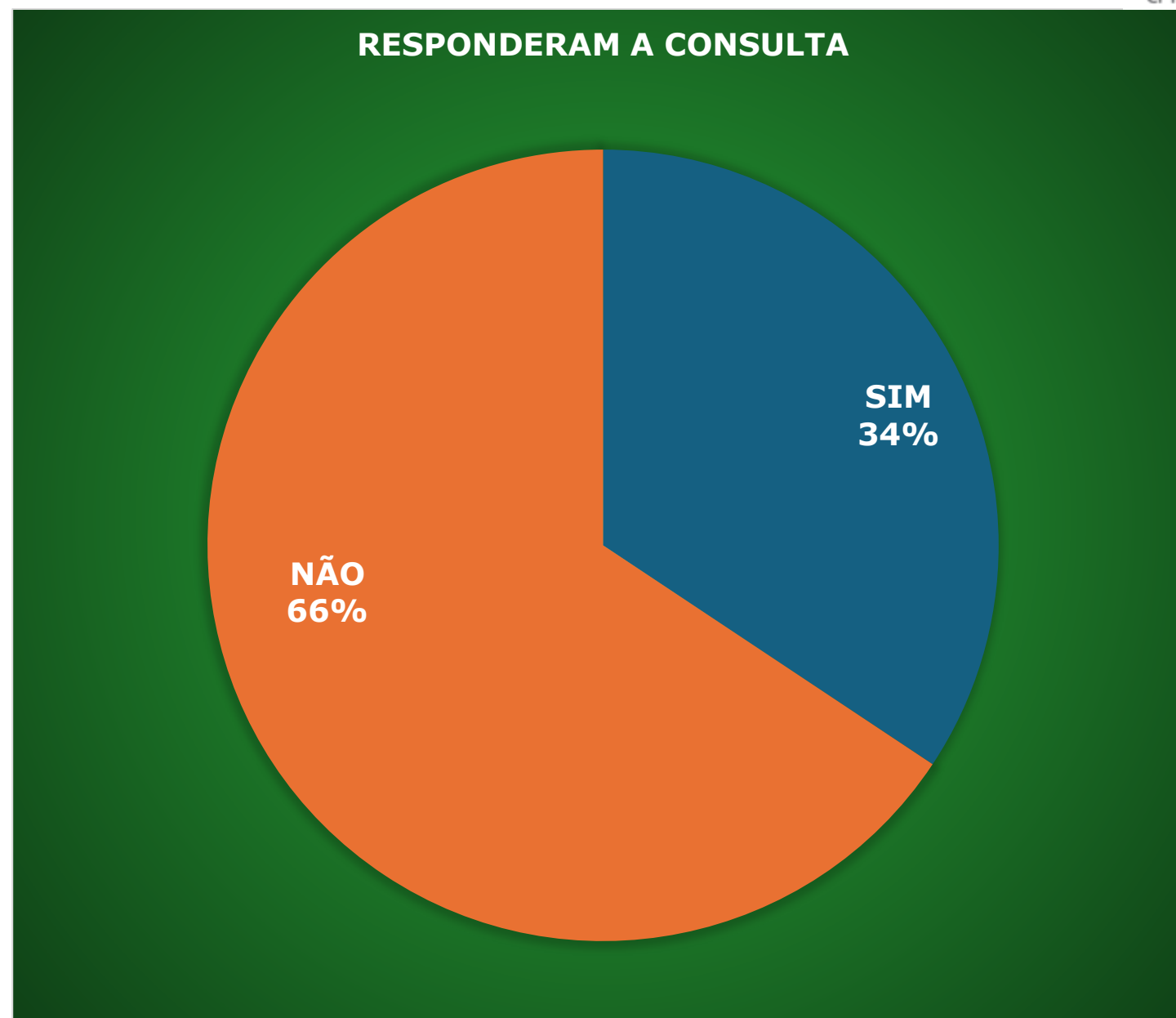
Itens da Carta de Serviços definidos em conjunto com a STM

- 1) Central de Relacionamento com o Passageiro;
- 2) Achados e Perdidos;**
- 3) Comunicado de Ocorrências;
- 4) Situação das Linhas;
- 5) Ouvidoria;
- 6) Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- 7) Bicicletários;
- 8) Ciclista Cidadão (Bicicletas no sistema);
- 9) Para onde você vai? (Roteirizador);
- 10) Expresso Turístico;
- 11) Acessibilidade e Atendimento Preferencial;
- 12) Espaços Acolher;
- 13) Transporte de Animais no Sistema;
- 14) Negócios;
- 15) Bilhetes e Cartões.



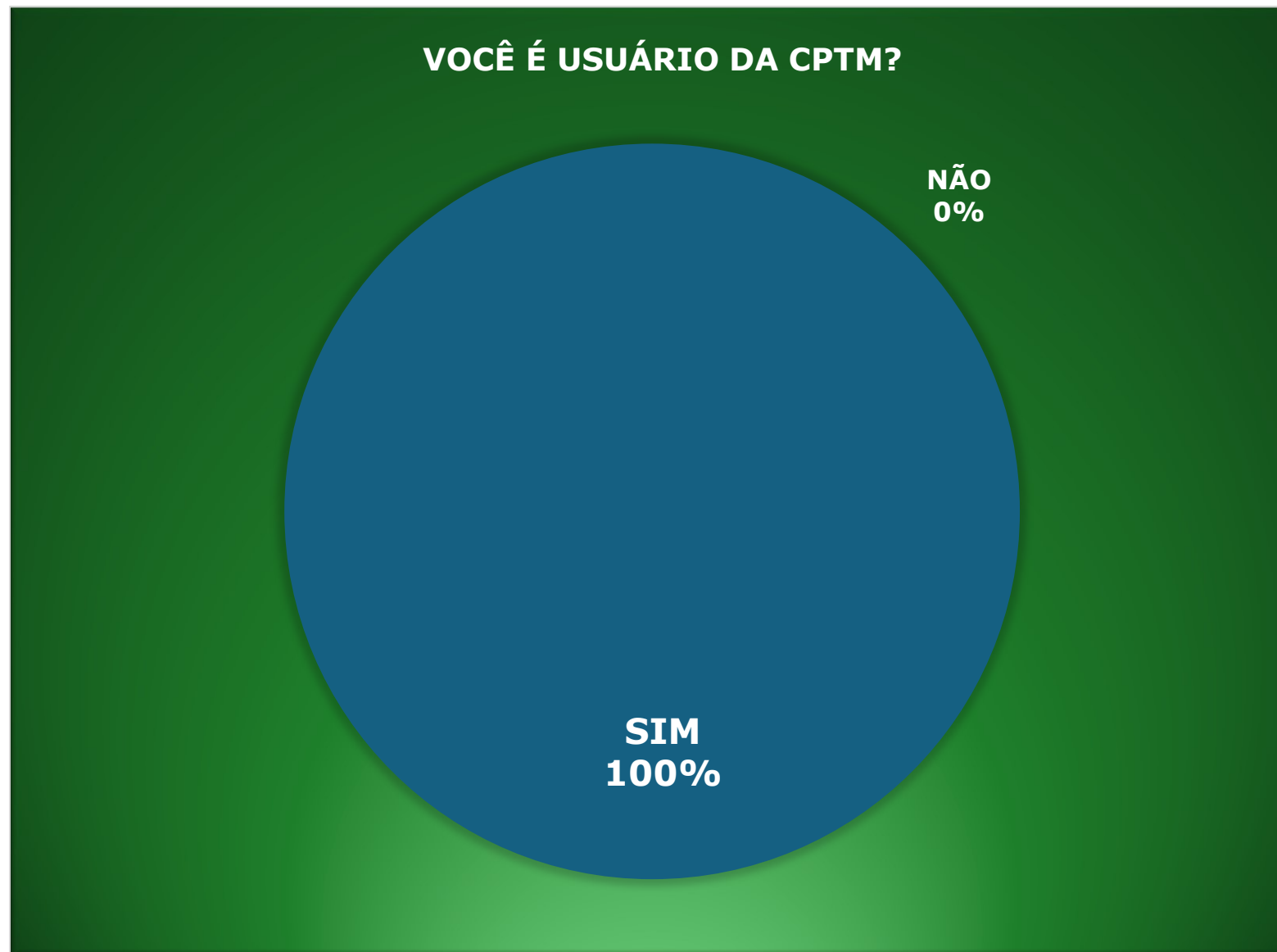
Resultado da Consulta ao Conselho de Usuários sobre o Serviço de Achados e Perdidos da CPTM

Responderam a consulta		
Total	67	
Sim	23	34%
Não	44	66%



Você é usuário da CPTM?

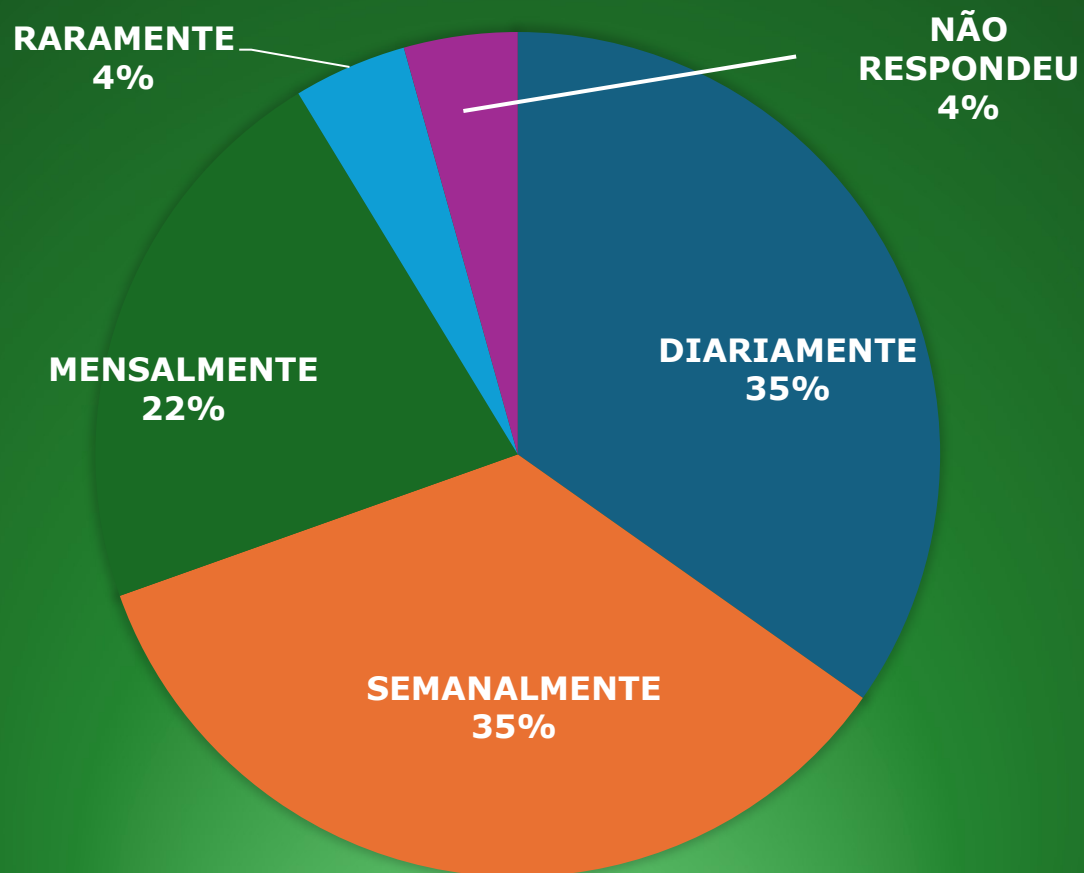
Total	23	
Sim	23	100%
Não	0	0%



2. Em caso positivo, com que frequência você utiliza os trens da CPTM?

Total	23	
Diariamente	8	35%
Semanalmente	8	35%
Mensalmente	5	22%
Raramente	1	4%
Não respondeu	1	4%

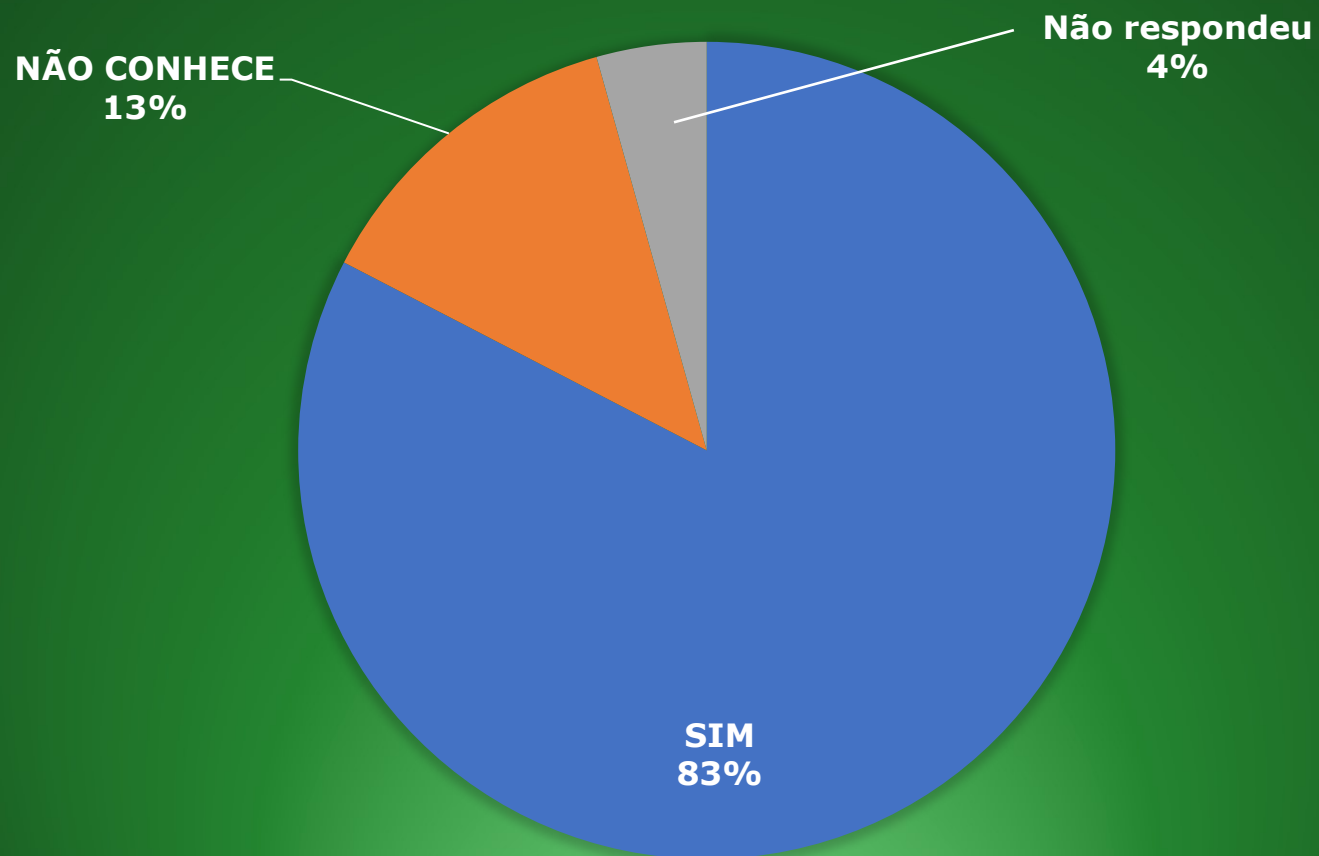
2. EM CASO POSITIVO, COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA OS TRENS DA CPTM?



3. Você conhece o serviço "Achados e Perdidos" da CPTM?

Total	23	
Sim	19	83%
Não. Seguir para questão 7	3	13%
Não respondeu	1	4%

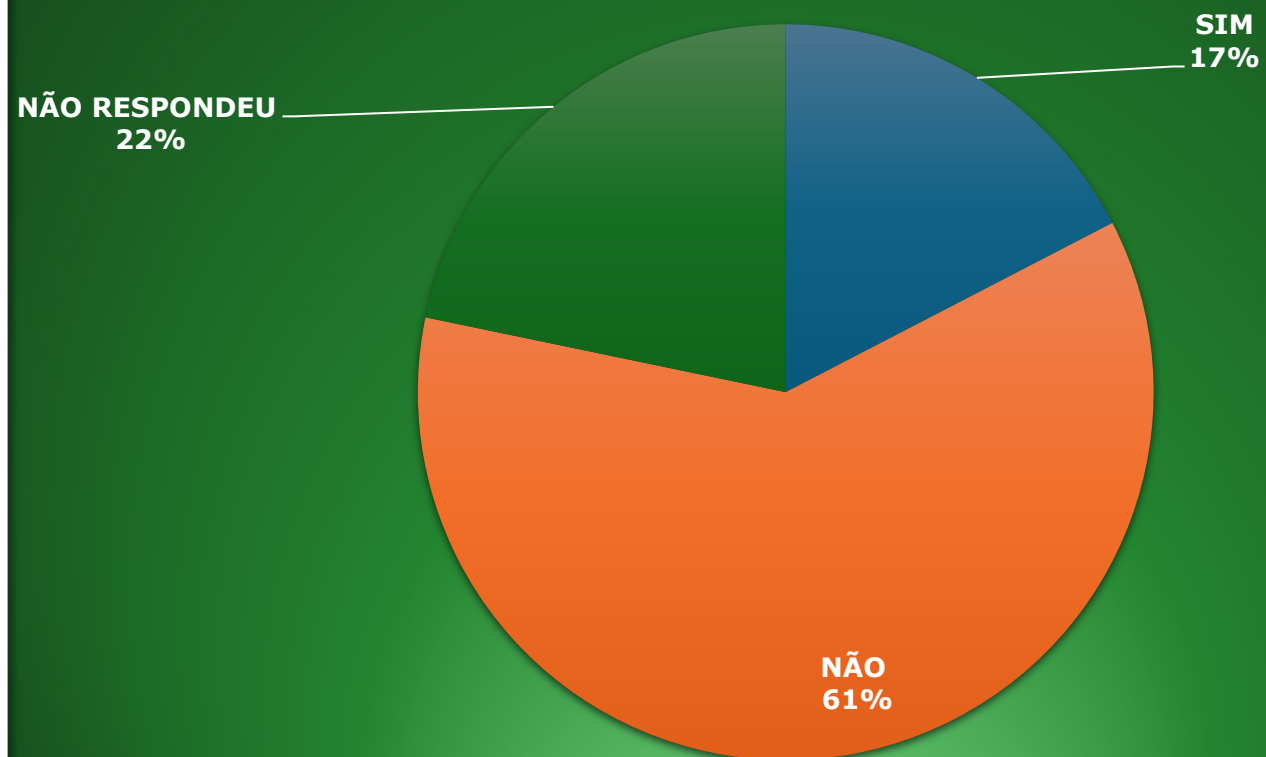
3. VOCÊ CONHECE O SERVIÇO "ACHADOS E PERDIDOS" DA CPTM?



4. Você já utilizou o serviço "Achados e Perdidos"?

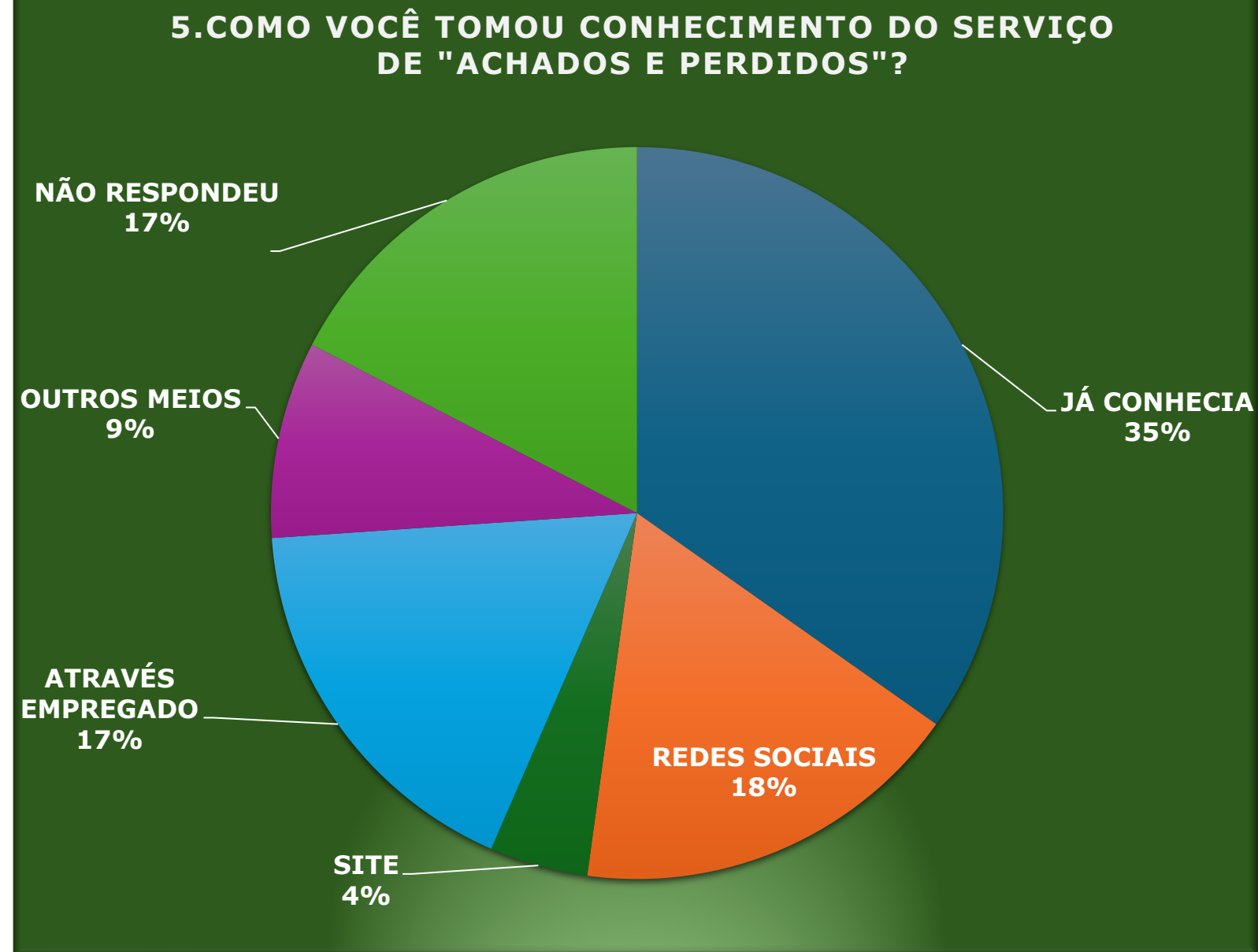
Total	23	
Sim	4	17%
Não	14	61%
Não respondeu	5	22%

4.VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO "ACHADOS E PERDIDOS"?



5. Como você tomou conhecimento do serviço de "Achados e Perdidos"?

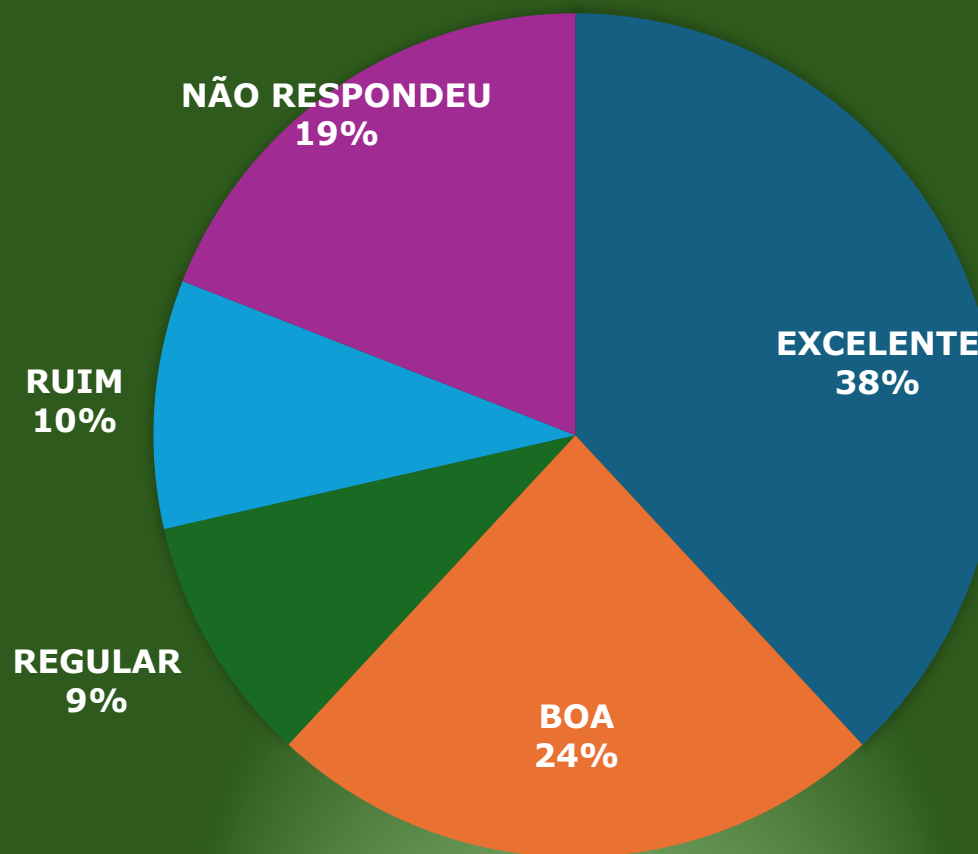
Total	23	
Já conhecia	8	35%
Através de um empregado da estação	4	17%
Site da CPTM	1	4%
Redes Sociais	4	17%
Outros meios	2	9%
Não respondeu	4	17%



6. Como você descreveria sua experiência ao utilizar o serviço de achados e perdidos?

Total	23	
Excelente	8	35%
Boa	5	22%
Regular	2	9%
Ruim	2	9%
Não respondeu	4	17%

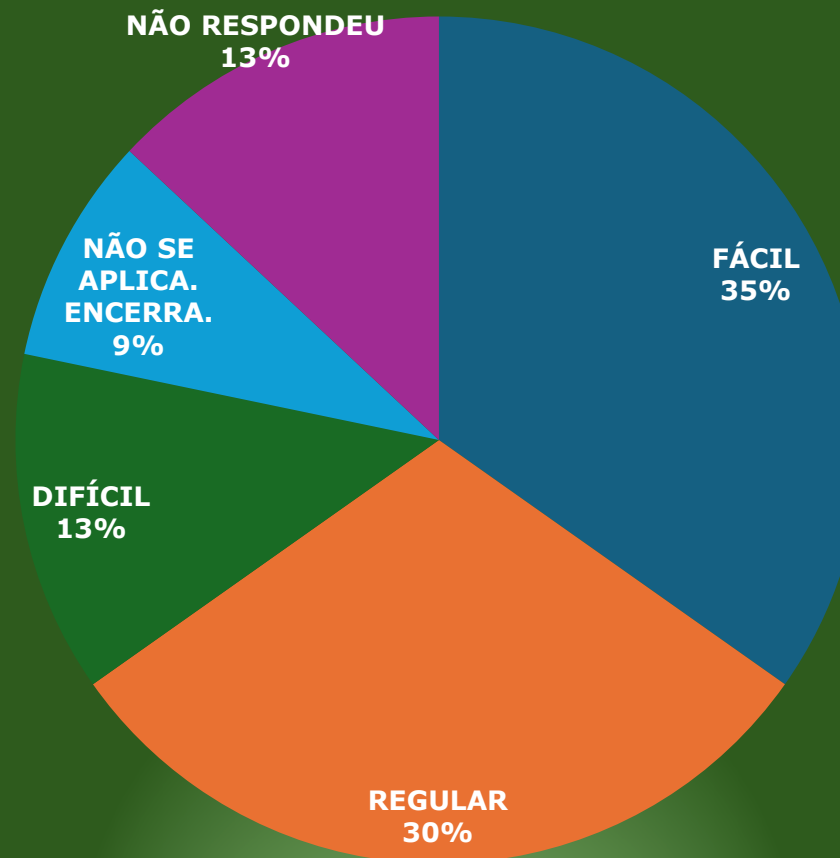
6.COMO VOCÊ DESCREVERIA SUA EXPERIÊNCIA AO UTILIZAR O SERVIÇO DE "ACHADOS E PERDIDOS"?



7. Encontrar informações sobre o serviço de Achados e Perdidos no site, redes sociais ou nas estações foi uma experiência:

Total	23	
Fácil	8	35%
Regular	7	30%
Difícil	3	13%
Não se aplica. Encerra.	2	9%
Não respondeu	3	13%

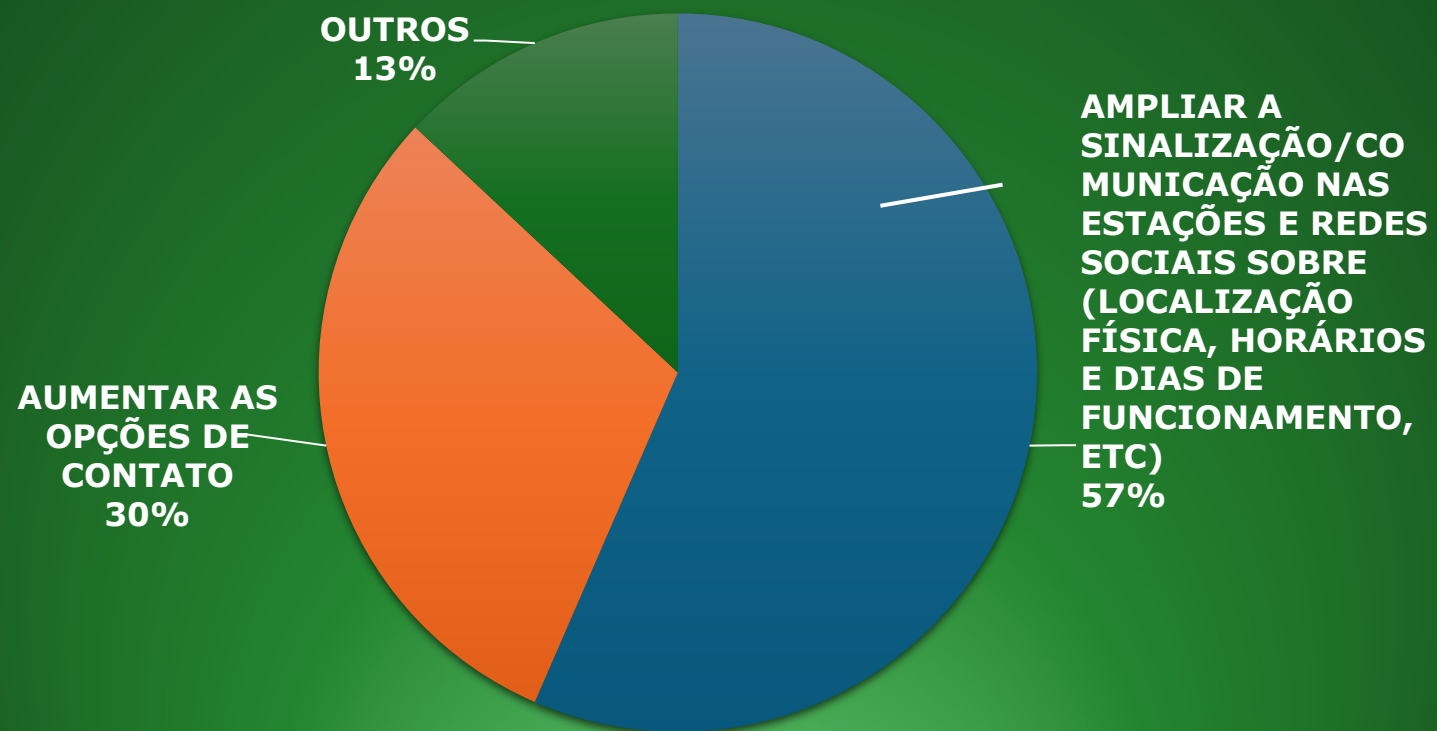
7. ENCONTRAR INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO DE ACHADOS E PERDIDOS NO SITE, REDES SCIAIS OU NAS ESTAÇÕES FOI UMA EXPERÊNCIA;



8. O que você sugere para melhorar o serviço de achados e perdidos da CPTM?

Total	23	
Ampliar a sinalização/comunicação nas estações e redes sociais sobre (localização física, horários e dias de funcionamento, etc)	13	57%
Aumentar as opções de contato	7	30%
Outros	3	13%

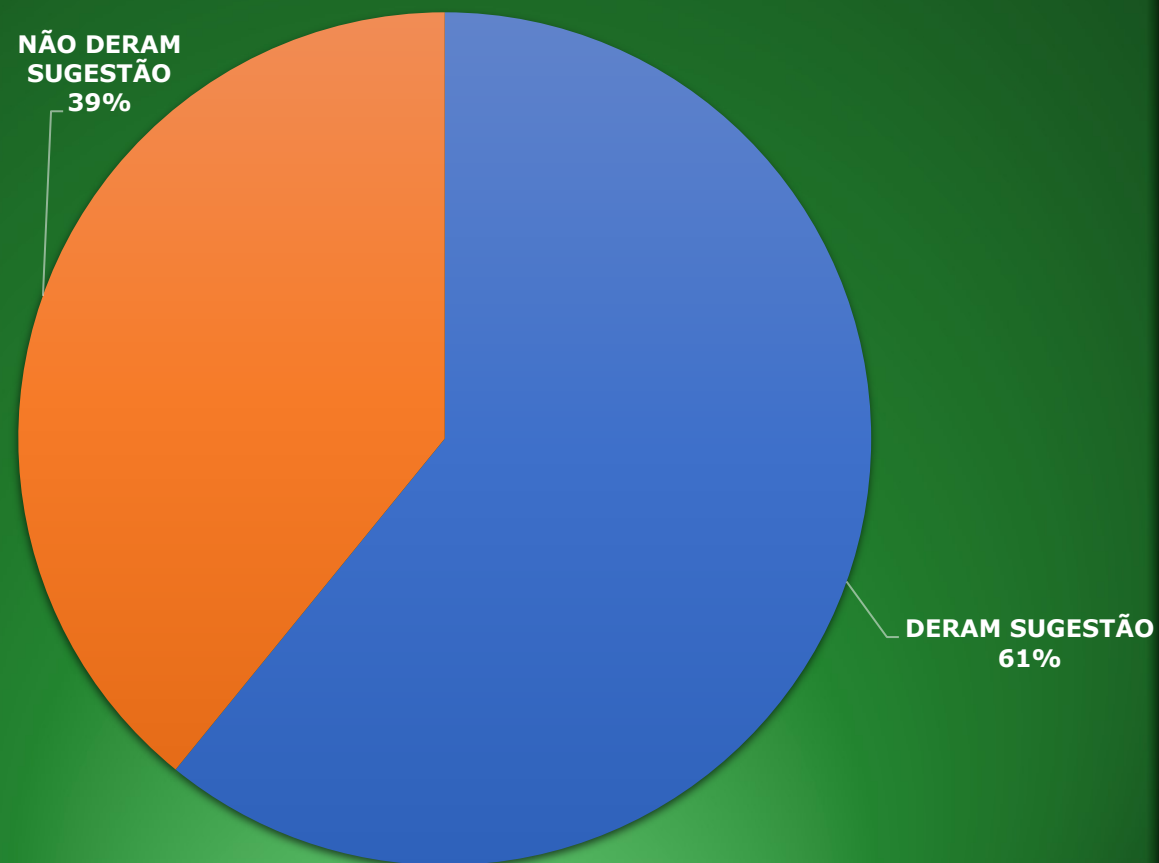
8.0 que você sugere para melhorar o serviço de achados e perdidos da CPTM?



9. Caso tenha respondido à opção "outros" na pergunta 8, descreva sua sugestão no espaço abaixo:

Total	23	
Deram sugestão	14	61%
Não deram sugestão	9	39%

9. Caso tenha respondido à opção "outros" na pergunta 8, descreva sua sugestão no espaço abaixo:



SUGESTÕES:

1. “Aperfeiçoar a excelência do atendimento prestado pelos funcionários independente estação ser grande ou pequena”.
2. “Aumentar a divulgação sobre o serviço de Achados e Perdidos” (3).
3. “Adicionar informações no site da CPTM”.
4. “O espaço de achados e perdidos precisa ter maior destaque no site da CPTM”.
5. “Nas redes sociais, poderiam ser executadas campanhas sobre os serviços e horário de funcionamento”.
6. “Melhorar o acesso pelo site. O ideal é estar já na primeira página, mas do jeito que está, é mais fácil ver se tem uma licitação do que encontrar o achados e perdidos”.
7. “Não sugiro ampliar a comunicação, pois a gente só procura/presta atenção quando precisa.
8. “Aumentar em inserções publicitárias nos trens”.
9. “Disponibilizar uma Seção de Achados e Perdidos em cada linha facilita ao dono do objeto de procurar o bem perdido”.
10. “Um catálogo digital sobre itens identificáveis perdidos”.
11. “Reforço nos avisos sonoros nos trens e estações com campanha de cunho amigável ao passageiro. Nas estações ou estação que contenha os Achados e Perdidos, reforçar sinalização, anúncios sonoros nos trens e estação”.
12. “Implantar um sistema online de consulta e solicitação de retirada de itens perdidos que permita aos usuários verificar a disponibilidade de seus pertences por meio de uma plataforma digital (site ou aplicativo)”.

CONCLUSÕES:

1. 65 Conselheiros estão cadastrados, entretanto, apenas 34% dos Conselheiros participaram efetivamente da consulta.
2. 70% dos Conselheiros utilizam os serviços da CPTM diária ou semanalmente.
3. 83% dos que responderam a consulta, conhecem o Serviço de Achados e Perdidos.
4. Aqueles que já utilizaram o Serviço, o classificam como Excelente e Bom
5. As Redes Sociais da CPTM se apresentam como a maior fonte de divulgação e sugestão de ampliação.



Sérgio de Carvalho Jr.
Ouvidor