



São Paulo
Previdência

RELATÓRIO CONSELHO DE USUÁRIOS

1. Objetivo

A Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto n.º 68.156, de 09 de dezembro de 2023, com procedimentos operacionais definidos na Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários por parte dos órgãos e entidades integrantes da administração pública direta e indireta do Estado.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, cada órgão ou entidade integrante do Poder Executivo Estadual deve criar seus conselhos de usuários de serviços públicos. Estes mecanismos proporcionam a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

O Conselho de Usuários busca subsidiar melhorias do atendimento e na prestação dos serviços pelo São Paulo Previdência (SPPrev), ao mesmo tempo em que possibilita um controle por parte dos usuários com relação à qualidade dos serviços prestados.

A Carta de Serviços ao Usuário da SPPrev, publicada no Portal, www.spprev.sp.gov, contempla 50 (cinquenta) serviços prestados diretamente a pessoas físicas. Conforme estabelecido na Resolução CGE nº 23 – 14/12/2023, todos esses serviços devem ser publicados no Fala Sp, cabendo cada serviço ser devidamente avaliado, ao menos uma vez, no período de 4 (quatro) anos, conforme transcrição abaixo.

Art. 19. Os Conselhos de usuários de Serviços Públicos são instâncias consultivas dos órgãos e entidades do Poder Executivo, com atribuições elencadas no artigo 30 do decreto nº 68.156, de 09 de Dezembro de 2023, sendo compostos exclusivamente por usuários dos serviços públicos, voluntários, que participarão como respondentes nas avaliações e consultas produzidas pelos órgãos e entidades com serviços cadastrados no Portal de serviços ao Cidadão e encaminhadas pelas unidades setoriais do Sitrema de Ouvidoria do Poder Executivo.

§ 1º - As consultas de que trata o "caput" deste artigo poderão ser realizadas nas seguintes modalidades:

I - continuada, por meio de enquete permanente, sem prazo definido de finalização da coleta;

II - temporária, por meio de enquete com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.

Artigo 23 - As avaliações e consultas, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme estabelecido no inciso I do artigo 30 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, observarão um ciclo de 4 (quatro) anos para contemplar todos os serviços previstos na Carta de Serviços de cada órgão ou entidade, devendo ser avaliado pelo menos 1(um) serviço a cada ano. (Resolução CGE, Nº 23, de 14 de Dezembro 2023).

Neste relatório, serão descritos a execução da avaliação dos serviços por meio do Conselho de Usuários, a campanha de engajamento de conselheiros e os resultados das enquetes registradas pela Ouvidoria no ano de 2024 para os 2 (dois) serviços que foram revisados na plataforma Gov.br.:

1. Realizar recadastramento (prova de vida) da SPPrev;
2. Solicitar revisão de aposentadoria ou de pensão civil ou militar.

Contexto:

A Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto n.º 68.156, de 09 de dezembro de 2023, estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários para avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Este relatório apresenta os resultados da primeira rodada de avaliação realizada em 2024, com foco na experiência dos usuários e nas sugestões de melhorias.

Metodologia

As avaliações foram realizadas por meio de consultas online, com perguntas sobre a experiência do usuário e sugestões de melhorias.

Período Analisado:

As avaliações foram realizadas entre outubro e novembro de 2024, com a participação de conselheiros voluntários.

Os dados foram coletados e analisados quantitativa e qualitativamente.

Fontes de Dados:

- Consultas realizadas por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários (Fala Sp).
- Feedback qualitativo e quantitativo dos conselheiros voluntários.

Ferramentas e Critérios:

- Análise Quantitativa: Percentuais de satisfação geral e cumprimento de prazos.
- Análise Qualitativa: Principais percepções dos usuários sobre o atendimento.
- Critérios Avaliados: Satisfação geral, celeridade no atendimento e sugestões de melhorias.

1. Avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

No ano de 2024, o modelo de avaliação observa as orientações propostas pelos usuários-cidadãos. Abaixo seguem as questões que são apresentadas aos conselheiros, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (Fala Sp).

Registra-se que a aba “Tornar-se Conselheiro” da Plataforma Virtual permite que qualquer voluntário escolha ser conselheiro de determinado serviço ou de determinado órgão ou entidade. Caso a opção seja ser conselheiro de um órgão ou entidade, o voluntário pode avaliar todos os serviços que serão disponibilizados no cronograma anual do órgão ou entidade

2. Campanha de engajamento

Fizemos o chamamento pelo Edital publicado em Diário Oficial em 12 de Julho de 2024. Pela Plataforma Virtual, foram remetidas 2 (duas) mensagens eletrônicas aos conselheiros com os *links* das enquetes dos 2 (dois) serviços em avaliação por meio do Conselho de Usuário de Serviços Públicos no ano de 2024. O primeiro foi enviado em novembro, após a publicação do *card* nas redes sociais. O segundo e o último, foram encaminhadas em dezembro.

Com essas mensagens, a Ouvidoria da São Paulo Previdência buscou estimular a participação e a reforçar que as avaliações ficam disponíveis sem tempo determinado, mas, que para computo dos resultados do ano de 2024, seriam consideradas as avaliações finalizadas até 31 de dezembro de 2024.

Campanhas no site e redes sociais:



São Paulo
Previdência



[Início](#) [Institucional](#) [Benefícios](#) [Serviços Online](#) [Notícias](#) [Atendimento](#) [Transparência](#)

NOTÍCIAS



Acesso aos Serviços Online aos Beneficiários será exclusivamente pelo GOV.BR

A partir de 5 de novembro, beneficiários deverão utilizar o login GOV.BR para ter acesso aos serviços digitais da autarquia

30/10/2024



Publicado edital de convocação de 12 candidatos habilitados no último concurso da SPPREV

Candidatos deverão comparecer nas datas e nos horários estipulados para a apresentação da documentação solicitada e para realização de exame médico, não sendo aceito procurador

29/10/2024



Participe do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da SPPREV

Atualmente, estão disponíveis para resposta questionários sobre o recadastramento e a solicitação de revisão de aposentadoria ou de pensão.

21/10/2024



Confira como será o expediente da SPPREV no dia 28 de outubro

21/10/2024

Participe do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da SPPREV

Atualmente, estão disponíveis para resposta questionários sobre o recadastramento e a solicitação de revisão de aposentadoria ou de pensão.

21/10/2024



Instituído em cumprimento ao Decreto nº 68.156/2023 e à Resolução CGE nº 23/2023, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da São Paulo Previdência permite aos cidadãos interessados que contribuam com o aprimoramento dos serviços prestados pela autarquia.

A participação é voluntária e totalmente online. Para isso, basta acessar o portal FALA.SP.GOVBR (fala.sp.gov.br) e selecionar o módulo "Conselho de Usuários". É necessário possuir perfil cadastrado no portal GOV.BR.

Também é preciso firmar o termo de compromisso, disponibilizado no mesmo portal, comprometendo-se a manter urbanidade em sua conduta e compartilhar, na plataforma, informações compatíveis com os objetivos do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Atenção: estão disponíveis para resposta, de 22 de outubro a 21 de novembro de 2024, os questionários de consulta e de avaliação referentes aos seguintes serviços:

1. Realizar recadastramento (prova de vida) da SPPREV;
2. Solicitar revisão de aposentadoria ou de pensão civil ou militar.

Confira as atribuições dos membros escolhidos para compor o Conselho:

- Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade dos serviços prestados pela SPPREV;
- Propor melhorias na prestação dos serviços da autarquia e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da Ouvidoria da SPPREV.

Últimas Notícias

SPPREV recebe prefeito de Botucatu para tratar de melhorias no...
20/10/2024

Confira como acessar os serviços da SPPREV mediante login GOV.BR
24/10/2024

Publicado edital de convocação de 262 candidatos habilitados no...
24/10/2024

SPPREV participa da 81ª reunião do Consprev e reforça novas diretrizes...
20/10/2024

SPPREV e FMESP dialogam para aprimorar gestão previdenciária
20/10/2024

[Ver todas as notícias](#)

Fonte: <https://www.spprev.sp.gov.br/spprev/not%C3%ADcias/spprev21>



Instagram: @saopauloprevidencia



Fonte: <https://facebook.com/saopauloprevidencia>

3. Resultados

Análise Quantitativa

- Satisfação Geral: 75% dos conselheiros avaliaram positivamente os serviços.
- Tempo de Resposta: 57% relataram que o atendimento foi realizado dentro do prazo esperado.

Análise Qualitativa

As respostas condizeram com dados quantitativos quanto a diferenciação da qualidade do atendimento com a qualidade da informação.

Aspectos Positivos:

- Atendimento cordial e respeitoso.
- Agilidade destacada em alguns serviços, como recadastramento via aplicativo.

Áreas de Melhoria:

1. Demora na análise de documentos: Casos como a reversão de cota-parte apresentaram prazos excessivos.
2. Solicitação de documentos desnecessários: Exigências inadequadas, como comprovação de curso superior para filhos que já ultrapassaram a idade limite.
3. Falta de integração entre SPPrev e RHs de origem: Problemas operacionais dificultam o processamento da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC).

Principais Sugestões dos Conselheiros

1. Realizar reuniões entre a SPPrev e os RHs para alinhar procedimentos relacionados à CTC.
2. Reduzir o prazo para formalização e início do pagamento da pensão inicial de 120 para 60 dias, quando não houver pendências.
3. Implementar um aplicativo para agendamentos online, semelhante ao modelo do Poupatempo.
4. Manter opções presenciais para usuários com dificuldades no acesso digital.

Conclusões e Recomendações

Conclusões:

- A maioria dos conselheiros está satisfeita com os serviços prestados pela SPPrev, destacando a agilidade e o atendimento cordial. Foram identificadas áreas de melhoria, como a necessidade de maior celeridade no processamento de documentos e a simplificação de procedimentos burocráticos.
- Há espaço significativo para melhorias, especialmente na celeridade dos processos e simplificação das exigências documentais.

Recomendações:

1. Promover capacitação interna para servidores envolvidos na emissão da CTC.
2. Revisar a lista de documentos exigidos nos processos administrativos, eliminando solicitações desnecessárias.
3. Investir em soluções digitais que ampliem o acesso aos serviços, como um aplicativo para agendamentos.
4. Fortalecer campanhas educativas sobre o papel do Conselho de Usuários para engajar mais participantes.
5. Realizar reuniões entre a SPPrev e os RHs de origem para alinhar procedimentos.
6. Reduzir o prazo de formalização de processos de 120 para 60 dias.

Síntese Final

O Conselho de Usuários da SPPrev tem se mostrado uma ferramenta valiosa para

captar a percepção dos cidadãos sobre os serviços públicos. Apesar das limitações observadas, as iniciativas tomadas indicam avanços importantes na direção da melhoria contínua do atendimento.

Pode-se concluir que, mesmo com as medidas e iniciativas tomadas pela Ouvidoria para tornar o Conselho de Usuários mais efetivo, as avaliações ainda são tímidas e incipientes no âmbito da empresa. O esforço e os recursos para torná-lo mais efetivo ainda não proporcionaram um retorno positivo a SPPrev. Uma evidência é a falta de compreensão do próprio usuário sobre seu papel nesta participação social, como pode-se depreender pelo alto índice de conselheiros que se registraram e avaliaram sem nem utilizarem o serviço.

Apesar dessas considerações, registra-se que, em síntese, os serviços avaliados apresentaram um alto índice no indicador “Atendeu” às expectativas. Os conselheiros se encontravam “Satisfeito” e, em relação à qualidade, foram considerados como “muito bom” para grande maioria dos conselheiros.

Referências:

Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Decreto n.º 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023.

Guia de Avaliação de Serviços Públicos.

Publicação do Relatório

O relatório será publicado no site oficial da SPPrev até o dia 31 de março de 2025.

Data de Conclusão:

Março de 2025.

Diretora Presidente

Marina Battilani

Elaboração

Adriano Carlos Nunes Fernandes

Ouvidor

Revisão

Mônica Quiquinato

Alessandra Matias Moris