

OUVIDORIA DA COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO
HABITACIONAL E URBANO DO ESTADO DE SÃO PAULO - CDHU

RELATÓRIO

RESULTADOS DA PRIMEIRA RODADA DE AVALIAÇÃO DE
SERVIÇOS

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

2025

RESUMO

Este relatório apresenta os resultados da primeira rodada de avaliação do ciclo 2024-2027 do Conselho de Usuários do Serviço Público da CDHU.

A consulta buscou avaliar a experiência dos usuários no serviço “**Solicitar 2ª via de boleto CDHU**”.

O levantamento seguiu as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, do Decreto nº 68.156/2023 e da Resolução CGE nº 17/2024.

A pesquisa foi conduzida entre 27 de novembro e 27 de dezembro de 2024, por meio de um questionário estruturado na Plataforma FALA.SP.

METODOLOGIA

A consulta sobre o serviço “**Solicitar 2ª via de boleto CDHU**”, referente a primeira rodada de avaliação, foi realizada por meio de um questionário no Módulo do Conselho de Usuários da Plataforma FALA.SP, composto por 08 perguntas, sendo 06 fechadas, das quais 01 de resposta obrigatória, e 2 abertas, numa delas com a solicitação para descrição de dificuldade que poderia ter sido encontrada na emissão do boleto e na outra com pedido de apresentação de alguma sugestão para melhoria do referido serviço. A pesquisa teve por objetivo compreender a avaliação do usuário acerca da qualidade do serviço prestado bem como a satisfação e possibilidades de aprimoramento.

Os dados analisados foram extraídos da Plataforma FALA.SP.

A publicação da consulta na Plataforma FALA SP foi realizada no dia 27/11/2024 com prazo de resposta até dia 27/12/2024.

Apenas uma das perguntas, a primeira, era de resposta obrigatória (Qual a sua relação com a CDHU?*).

Nesta consulta, dos 30 conselheiros inscritos, apenas dois responderam o questionário, informando na primeira pergunta obrigatória **“não serem usuários dos serviços da CDHU”**.

CONCLUSÃO

Infelizmente nesta primeira rodada de avaliação, cujo ítem da Carta de Serviços da CDHU, escolhido para ser avaliado foi **“Solicitar 2ª via de boleto CDHU”** ficou prejudicada em virtude dos dois respondentes não serem usuários do referido serviço.

Os dados coletados foram insuficientes para avaliação do item da Carta de Serviços da CDHU.