



**RELATÓRIO**  
**AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**RESULTADOS 2024**

**Gerência de Ouvidoria**

**Diretoria Jurídica, de Governança e Gestão - DJG**

# RESULTADOS AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



2024



## SUMÁRIO

Introdução .....	03
Fases da Avaliação .....	05
Consultas.....	06
Resultados Obtidos .....	07
Conclusões e lições aprendidas .....	10
Referências .....	11

Este relatório apresenta os resultados da Avaliação de Serviços Públicos destinada à participação dos conselheiros de usuários da Prodesp, que avaliou no ciclo de 2024, a satisfação e a percepção sobre a qualidade dos serviços selecionados “Diário Oficial” e “Certificação Digital”.

A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos é considerada um dos direitos básicos dos usuários, conforme preconiza o art. 6º, I da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre “participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública”. Uma das formas de viabilizar essa participação é por meio dos conselhos de usuários, visando subsidiar a gestão na melhoria da formulação e da execução dos serviços públicos oferecidos.

Em **resumo**, na Prodesp para este ciclo, foram registrados 31 interessados como conselheiros participantes que se voluntariaram após chamamento público realizado pela Ouvidoria e publicado no Diário Oficial do Estado nos dias 10, 11 e 12/07/2024. Espera-se que esse número aumente consideravelmente ao longo dos próximos anos com ações focadas em engajamento.

Os conselhos de usuários apresentam a possibilidade de se avaliar medidas adotadas ao longo da gestão dos serviços e se constituem como instrumentos de medição da qualidade percebida e da satisfação. Esses resultados podem ser obtidos por meio de consultas focadas em enquetes construídas estrategicamente com perguntas assertivas sobre o que se pretende saber.

Inicialmente, foi providenciada a revisão da Carta de Serviços com a interlocução da Gerência de Comunicação e Gerência Comercial. Foram observados alguns ajustes necessários, mas ainda há ações importantes para o próximo ciclo para que a Carta seja abrangente e de conhecimento pleno da diretoria executiva, levando em consideração a sua importância para a Avaliação dos Serviços Públicos e a escolha efetiva dos serviços a serem avaliados de forma estratégica.

Quanto à **metodologia adotada** e no intuito de cumprir com suas atribuições normativas e, principalmente, de contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela PRODESP, a Ouvidoria realizou duas consultas aos conselheiros que foram disponibilizadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.SP, seguindo o cronograma da Avaliação de Serviços estabelecido pela Controladoria Geral do Estado por meio da Resolução CGE nº 23 de 14/12/23.

Concomitantemente, a equipe da Ouvidoria buscou aprimorar o conhecimento a respeito do assunto “avaliação de serviços públicos” e, na sequência, reuniu-se com os gestores responsáveis pelos serviços selecionados para formular as perguntas que seriam divulgadas nas consultas.

Importante salientar que a seleção dos serviços, tomou por base o melhor alcance possível de cidadãos que poderiam ser abrangidos neste ciclo, uma vez que a plataforma possibilitou a inscrição de cidadãos comuns de qualquer segmento da sociedade e que se voluntariaram como participantes. Foi imprescindível considerar esse fator, uma vez que a Prodesp tem a peculiaridade de prover em grande parte de seus negócios, soluções tecnológicas diretamente a entes públicos que a contratam para modernizar e digitalizar seus serviços, segundo as estratégias e diretrizes das respectivas pastas da administração pública.

Após a contribuição dos gestores, foi possível elaborar e aplicar duas consultas junto aos conselheiros com o intuito de avaliar a qualidade percebida em relação aos dois serviços. As perguntas ofertadas nas enquetes visaram:

- a) avaliar a nova plataforma de disponibilização do Diário Oficial do Estado de São Paulo quanto ao seu design, interface, disponibilidade e navegabilidade.
- b) avaliar o conhecimento do produto Certificado Digital quanto aos seus benefícios, custos, suporte pós-venda e compatibilidade com o mercado.

As consultas ficaram disponíveis na Plataforma Fala.SP do dia 30/10 a 22/11/2024 e os seus resultados serão apresentados ao longo deste relatório.

O referido relatório foi apresentado na Reunião Ordinária da Diretoria Executiva nº 2321/01075 em 13/02/2025.

Março/2025



## Diário Oficial

**Objetivo:** avaliar a nova plataforma de disponibilização do Diário Oficial do Estado de São Paulo quanto ao seu design, interface, disponibilidade e navegabilidade.

1. Você conhece a nova plataforma do Diário Oficial [www.doe.sp.gov.br](http://www.doe.sp.gov.br)?

sim

não

2. O design, interface e navegabilidade da nova plataforma são agradáveis e intuitivos?

muito agradável

agradável

desagradável

muito desagradável

não sei opinar

3. Como você avalia o envio de arquivos para publicação no Diário Oficial através do Novo Publicador/SEI?

muito fácil de usar

fácil de usar

não sei opinar

difícil de usar

muito difícil de usar

4. Como você avalia o sistema de busca do Diário Oficial em nosso site [www.doe.sp.gov.br](http://www.doe.sp.gov.br)?

muito fácil de usar

fácil de usar

difícil de usar

muito difícil de usar

não sei opinar

5. Quais sugestões gostaria de apresentar sobre a Plataforma do Novo Diário Oficial?

## Certificação Digital

**Objetivo:** avaliar o conhecimento do produto Certificado Digital quanto aos seus benefícios, custos, suporte pós-venda e compatibilidade com o mercado.

1. Você sabia que a Prodesp oferece serviços de certificação digital pelo site [certificadodigital.prodesp.sp.gov.br](http://certificadodigital.prodesp.sp.gov.br)?

sim

não

2. Atualmente, você utiliza algum certificado digital?

sim

não

3. Se você utiliza, consideraria adquirir um certificado digital da Prodesp?

sim

não

4. Na sua opinião, os preços dos certificados digitais oferecidos pela Prodesp são compatíveis com o mercado?

sim

não

5. Como você avalia o atendimento pós-venda do certificado digital pela Prodesp?

Muito bom

Bom

Insatisfatório

Muito insatisfatório

Não sei opinar

6. Considerando sua experiência, você recomendaria o serviço de certificado digital da Prodesp a outras pessoas?

Sim, com certeza

Talvez

Não

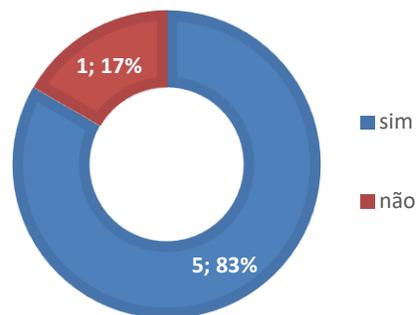
7. Você conhece o uso do certificado digital na despapelização de serviços, como para acesso seguro a prontuários eletrônicos e assinatura digital de atestados médicos?

8. Em poucas palavras, se for o caso, como o certificado digital é útil para o seu dia a dia?

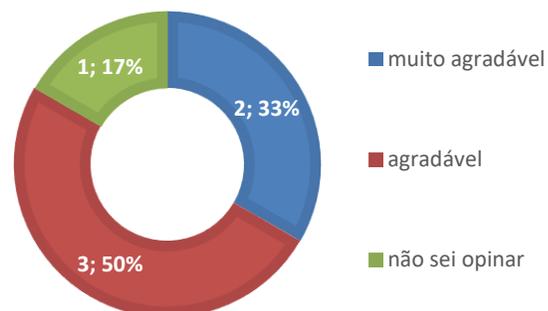
## Resultados Obtidos

Consulta disponibilizada para **31** conselheiros cadastrados  
**6** respondentes: **19%** de adesão

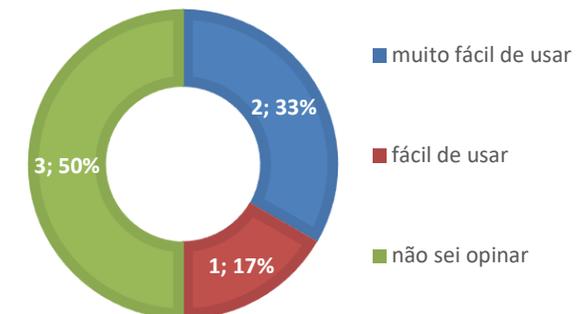
1. Você conhece a nova plataforma do Diário Oficial do Estado de São Paulo (www.doe.sp.gov.br)?



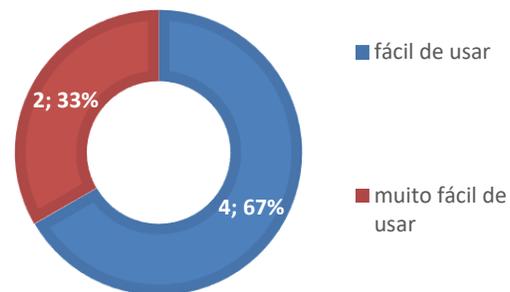
2. O design, a interface e a navegabilidade da nova plataforma são agradáveis e intuitivos?



3. Como você avalia o envio de arquivos para publicação no Diário Oficial através do Novo Publicador/SEI?



4. Como você avalia o sistema de busca do Diário Oficial em nosso site www.doe.sp.gov.br?



5. Pergunta aberta: Quais sugestões gostaria de apresentar sobre a Plataforma do Novo Diário Oficial? (transcrição fiel)

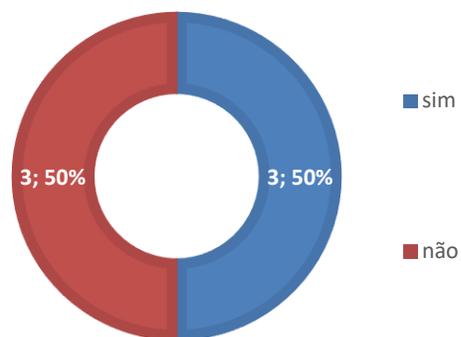
1 resposta:

“O campo do buscar diário, deveria ser ficar abaixo noticiais”

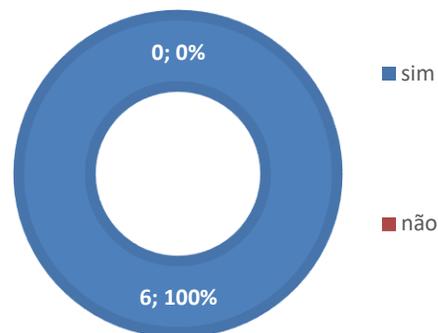
## Resultados Obtidos:

Consulta disponibilizada para 31 conselheiros cadastrados  
6 respondentes: 19% de adesão

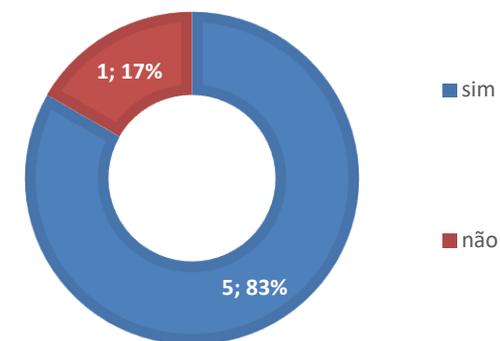
Você sabia que a Prodesp oferece serviços de certificação digital pelo site [certificadodigital.prodesp.sp.gov.br](http://certificadodigital.prodesp.sp.gov.br)?



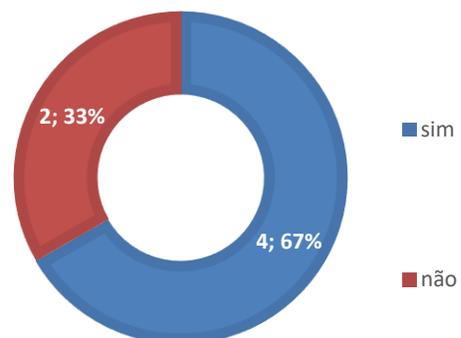
Atualmente, você utiliza algum certificado digital?



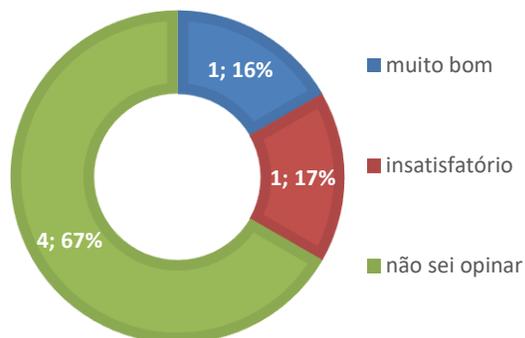
Se você utiliza, consideraria adquirir um certificado digital da Prodesp?



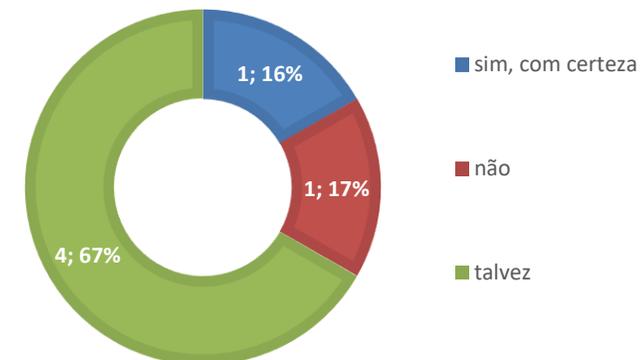
Na sua opinião, os preços dos certificados digitais oferecidos pela Prodesp são compatíveis com o mercado?



Como você avalia o atendimento pós-venda do certificado digital pela Prodesp?



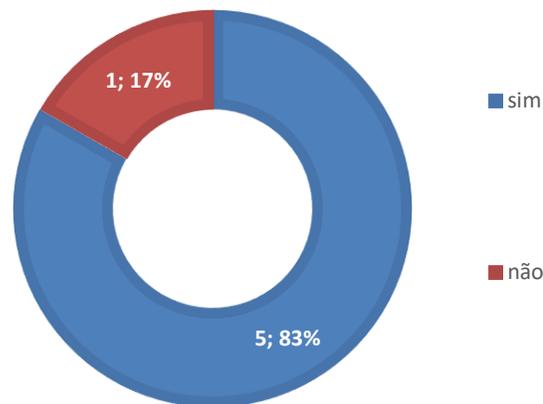
Considerando sua experiência, você recomendaria o serviço de certificado digital da Prodesp a outras pessoas?



## Resultados Obtidos

Consulta disponibilizada para 31 conselheiros cadastrados  
6 respondentes: 19% de adesão

Você conhece o uso do certificado digital na despapelização de serviços, como para acesso seguro a prontuários eletrônicos e assinatura digital de atestados médicos?



**8. Pergunta aberta:** Em poucas palavras, se for o caso, como o certificado digital é útil para o seu dia a dia? (transcrição fiel)

6 respostas:

*“Principalmente nas assinaturas digitais.”*

*“Evita muita perda de tempo, principalmente a utilizar serviços de cartórios”*

*“Boas melhorias porem o valor do certificado está acima do praticado pelo mercado se procurar com calma”*

*“Utilizamos o certificado digital para acesso ao E-CRV e emissão de Notas Fiscais. Temos um projeto venda dos certificados digitais em escritórios de Despachantes para transações transferências de propriedade o que poderá potencializar a venda e segurança de emissão de documentos on-line”*

*“Acesso facilitado e privilégios na prestação de serviços e utilização em serviços públicos.”*

*“O certificado digital é útil para evitar fraudes, pois garante a autenticidade e a segurança das transações online, protegendo dados pessoais e financeiros contra falsificações e acessos não autorizados.”*

Os resultados apurados na avaliação do ciclo de 2024 para os dois serviços selecionados, trouxeram a seguinte percepção geral:

- Diário Oficial: bons índices de satisfação quanto ao design, navegabilidade e ferramenta de busca por pesquisa, conforme gráficos colacionados neste relatório.
- Certificação Digital: bom índice de interesse no uso de certificados digitais; conhecimento relativo sobre os certificados digitais oferecidos pela Prodesp e a percepção de preços compatíveis com o mercado por aqueles que conhecem o produto, devendo os gestores desse serviço avaliar os gráficos apurados.

A análise do resultado do presente ciclo de avaliação mostrou que, de maneira geral, os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos dois serviços avaliados, o que não descarta a possibilidade de melhorá-los e de observar medidas estratégicas importantes na manutenção desses serviços de forma a beneficiar o cidadão e concomitantemente favorecer a sua sustentabilidade na Prodesp.

Em contexto com as manifestações recebidas na Ouvidoria em 2024 referentes aos dois serviços, identificamos que a ferramenta de pesquisa do Diário Oficial, bem como o pós venda da certificação digital foram temas de algumas reclamações ao longo do ano e que serão detalhadas em seu relatório anual.

Para esse ciclo de avaliações, não foi possível gerar recomendações e sugestões substanciais devido à baixa adesão de respondentes.

A Carta de Serviços atualmente proposta não pode mais se manter apenas com o viés de interesse comercial destinado ao cliente direto, mas deve trazer a visão adequada para o cidadão e conter a totalidade de serviços oferecidos pela companhia. Opinamos que, qualitativamente, ajustes são necessários e poderiam ser promovidos com o apoio da Ouvidoria, a fim de repensar como o cidadão comum pode enxergar a Prodesp enquanto beneficiário da soluções que são desenvolvidas e entregues aos entes da administração pública.

Para o próximo ciclo de 2025, algumas medidas deverão ser adotadas conjuntamente para uma avaliação de serviços efetiva e voltada para a melhorias, conforme o objetivo proposto na lei e sugeridos abaixo:

- a) Reavaliação geral da carta de serviços e aprovação de seu conteúdo junto à diretoria executiva;
- b) Escolha e aplicação de ações de engajamento aprovadas para captação de mais conselheiros de forma qualificada para obtenção de resultados mais realistas;
- c) Participação mais efetiva de gestores de serviços alinhados com seus respectivos diretores, de forma estratégica para a escolha de serviços a serem avaliados, com interesses alinhados e estudo prévio para a elaboração qualificada e assertiva das enquetes a serem publicadas nas consultas;
- d) Ampliar a quantidade de serviços avaliados para o cumprimento abrangente da legislação, visando o uso estratégico dos dados apurados; e
- e) Que as consultas tragam perguntas que avaliem o perfil dos respondentes para dimensionar corretamente quem é o usuário participante, pois a plataforma não possui filtros e outros recursos para mapear o perfil dos usuários.

Espera-se, portanto, que as oportunidades de melhorias apresentadas neste relatório sejam de fato, aproveitadas pelos respectivos responsáveis e, conseqüentemente, que o resultado das próximas avaliações possam gerar impactos positivos na qualidade dos serviços públicos oferecidos pela Prodesp e em sua reputação como provedora de soluções tecnológicas.

**Viviane Rodrigues Gomes - Ouvidora - Gerência de Ouvidoria  
Diretoria Jurídica, de Governança e Gestão - DJG**

- 1) BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 20 fev. 2025.
- 2) SÃO PAULO (Estado). Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta disposições sobre ouvidorias públicas no Estado de São Paulo. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 10 dez. 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68156-09.12.2023.html>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- 3) SÃO PAULO (Estado). Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. Estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas no âmbito estadual. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 22 nov. 2024. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/normasLegislacao/resolucoes>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- 4) SÃO PAULO (Estado). Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP. Disponível em: <https://fala.sp.gov.br/>. Acesso em: 10 fev. 2025.
- 5) SÃO PAULO (Estado). Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/>. Acesso em: 20 fev. 2025.



Secretaria de  
**Gestão e Governo Digital**



**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO