

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

RELATÓRIO

RESULTADOS DA SEGUNDA RODADA DE AVALIAÇÃO DE
SERVIÇOS

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

2025

São Paulo/SP – dezembro/2025

RESUMO

Este relatório apresenta os resultados da segunda rodada de avaliação do ciclo 2024-2027 do Conselho de Usuários do Serviço Público da CDHU. A consulta busca avaliar a experiência dos usuários em diversos serviços, desta vez, os serviços avaliados foram de Informação Financeira do Contrato, Planta do Imóvel Financiado pela CDHU, Organização e Gestão Condominial, Regularizar Contrato de Gaveta.

Os levantamentos seguiram as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, do Decreto nº 68.156/2023 e da Resolução CGE nº 17/2024.

As pesquisas foram conduzidas entre os meses de fevereiro e dezembro, com prazo de respostas entre 40 e 60 dias por meio de questionários estruturados na plataforma FALA.SP.

METODOLOGIA

As consultas sobre os serviços citados acima, referentes a segunda rodada de avaliação, foram realizadas novamente por meio de questionário no Módulo do Conselho de Usuários da Plataforma FALA.SP, composto por oito perguntas, sendo seis fechadas, das quais uma de resposta obrigatória, e duas perguntas abertas. Em todas, solicitamos que eventuais dificuldades encontradas durante a consulta aos serviços fossem relatadas e solicitamos que sugestões de melhoria fossem feitas. As pesquisas tiveram por objetivo compreender a avaliação do usuário acerca da qualidade do serviço prestado, se o serviço é satisfatório e identificar possibilidades de aprimoramento.

Os dados analisados foram extraídos da plataforma FALA.SP.

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

Nestas consultas, dos 71 conselheiros inscritos, seis responderam o questionário e cinco deles responderam a pergunta obrigatória como **“não serem usuários dos serviços da CDHU”**.

CONCLUSÃO

A metodologia utilizada para avaliar a carta de serviços da CDHU não é adequada para o objetivo proposto. Dos 71 conselheiros aptos a avaliar as questões propostas, apenas seis responderam e, desses, apenas um é usuário dos serviços da CDHU. Com apenas uma resposta não é possível avaliar qualquer serviço.