



Mentoria de Ouvidorias
Programa MEUS – Melhoria da
experiência dos usuários de serviços
públicos



**Solicitar a alteração do titular responsável pelo imóvel no
cadastro da Secretaria do Patrimônio da União (SPU)**

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI)

Quem somos



Ana Carolina Quintanilha
Ouvidora do MGI



Rildo Pereira Peixoto
Coordenador de Ouvidoria



Valney Valdevino Gomes de Lima
Chefe de Divisão



Vitória de Sousa da Silva
Assessora Técnica



Orlando Garção
Assessor SPU



Eder Gama da Silva
Assistente SPU



Hilton Ramalho
Coordenador SPU



Adriane Maria Pignatti
Administradora SPU

Apoio técnico:

Isamara - Ouvidoria

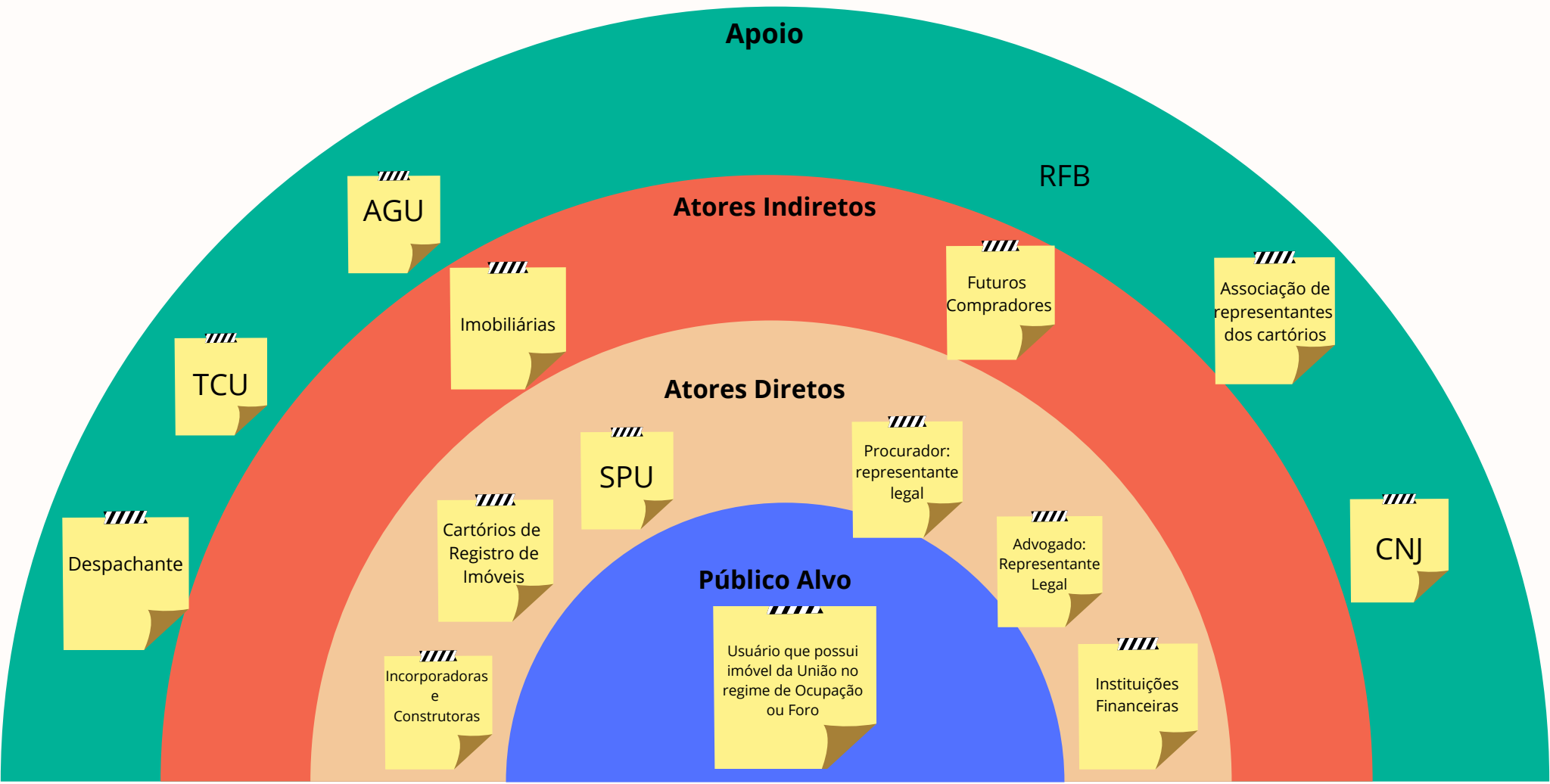
Descrição do serviço

Transferir o responsável pelo imóvel na SPU é uma obrigatoriedade do comprador e deve ser providenciada a transferência em até 60 dias após o registro do imóvel, sob pena do pagamento de multa.

- A realização do serviço ocorre com as seguintes etapas:
 1. Calcular Laudêmio;
 2. Emitir DARF de Laudêmio;
 3. Pagar DARF do Laudêmio;
 4. Emitir a Certidão de Autorização para Transferência - CAT;
 5. Transferir e/ou registrar o imóvel no Cartório competente.

1. Mapa de atores

Usuário do Serviço



2. Ida a campo

14 a 18/10/24

10 entrevistas

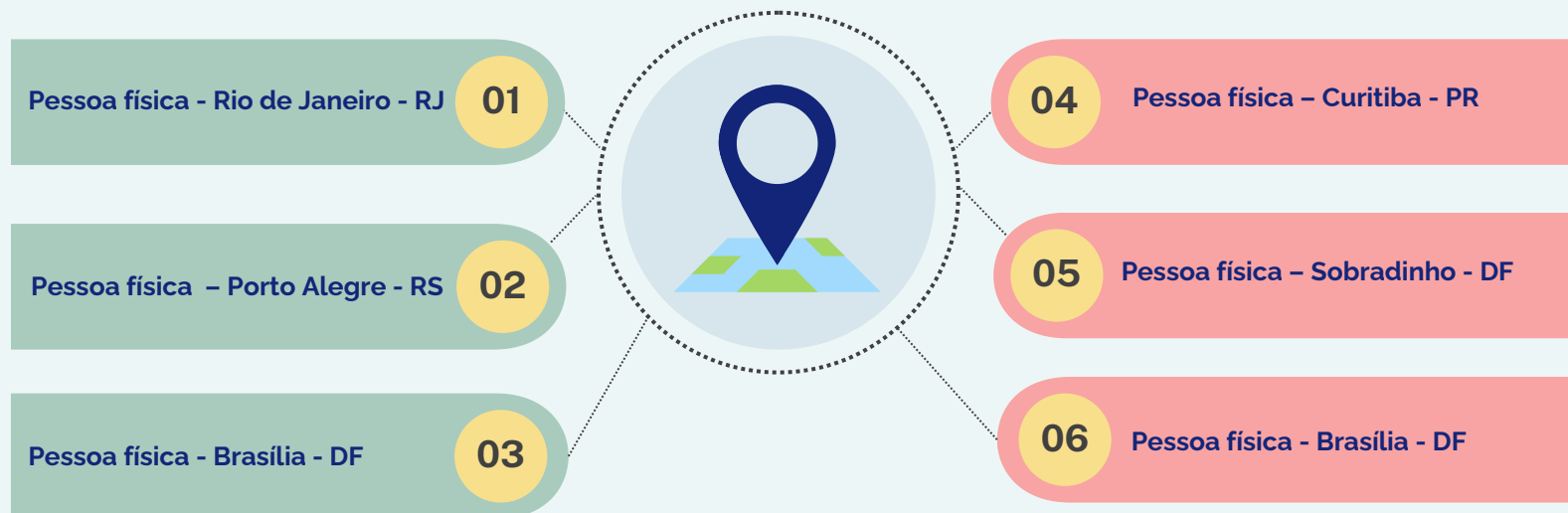
**Quem realizou as
entrevistas?**

Ouvidoria e área
técnica da SPU em
conjunto

Entrevistas on-line

Com quem conversamos

Solicitante



Prestador de Serviço/Pessoa Jurídica



3. Retorno do campo e construção de personas

Serviço da SPU é lento, mesmo com relação a dúvidas menores.

A multa é excessiva e parte dela é atribuída a ineficiência da SPU.

Tomou conhecimento que tinha que fazer o procedimento no cartório, no ato da compra do imóvel.

PERSONA 1



CARLOS

55 Anos
Servidor Público
Nível Superior

BREVE HISTÓRIA

Carlos tem 55 anos e é servidor público com nível superior. Ele é herdeiro de um apartamento residencial urbano que pertenceu à sua mãe, e ele possui esse imóvel há 40 anos. Recentemente, ele decidiu buscar a Superintendência do Patrimônio da União (SPU) para regularizar a situação do imóvel.

Carlos tomou conhecimento dos serviços da SPU através de uma imobiliária e começou a utilizar a plataforma do site da SPU e o número 0800 para obter informações. No entanto, ele enfrenta dificuldades em se comunicar com "quem decide ou resolve". Embora os atendentes sejam educados, Carlos percebe que o atendimento é deficitário, e eles não conseguem analisar seu processo corretamente. Ele sugere que o atendimento técnico seja melhorado, com a presença de um técnico disponível em Brasília para atender quando o processo for transferido.

Carlos também acredita que o treinamento e a capacitação dos atendentes precisam ser aprimorados. Ele não entende em qual estágio seu processo está atualmente e sente que o prazo para a marcação de atendimento é muito longo. Além disso, o site não deixa claro o prazo de atendimento.

Ele percebe que o serviço da SPU é lento, mesmo para dúvidas menores, e gostaria de receber informações claras sobre os prazos de atendimento para cada solicitação. Ele sugere que a SPU faça um levantamento de quantos imóveis estão parados e pendentes que podem ser regularizados.

Apesar das dificuldades, Carlos teve uma experiência positiva em um atendimento presencial na SPU, onde se sentiu bem atendido, mesmo que o local não tivesse as melhores estruturas. No entanto, ele ainda enfrenta problemas para manter contato com pessoas técnicas, pois os atendentes disponíveis só conseguem ver o andamento do processo. Ele acredita que o prazo para a emissão da DARF deve ser curto e que o processo de parcelamento e emissão de boletos deveria ser automatizado.

Embora Carlos não tenha encontrado dificuldades em relação a documentos e procedimentos de forma geral, ele ainda não concluiu seu processo e espera que as melhorias no atendimento e na comunicação da SPU sejam implementadas em breve.

PARA QUE BUSCOU A SPU?

Tomou conhecimento do serviço pela Imobiliária

Regularizar o imóvel para permitir a venda

COMO FOI O PROCESSO?

Visitou o balcão para obter informações

Regularizar o imóvel para permitir a venda

ORIGEM E LOCALIZAÇÃO DO IMÓVEL

Imóvel próprio, residencial, urbano

Herdeiro do apartamento da mãe, possui o Imóvel há 40 anos

Santa Catarina

PERSONA 1

DIFICULDADES

tem dificuldade de saber em qual estágio está o processo

não entende em qual estágio o processo está atualmente

o prazo de marcação da reunião do agendamento on line é grande

difícil falar com "quem decide ou resolve"

enquanto o processo é digital, dentro do site está tudo OK

o atendimento feitos pelos atendentes é deficitário

serviço da SPU é lento, mesmo com relação a dúvidas menores.

teve dificuldades de contato com os técnicos. Os atendentes são educados mas não conseguem analisar o processo corretamente

não relatou dificuldades até a solicitação

não relatou dificuldades até a solicitação

não houve dificuldade em relação a documentos e procedimentos de forma geral o site é bom.

não recebeu nenhuma devolutiva em algumas etapas

o site é simples, mas tem o protocolo, mas não tem a resposta imediata, e não há informação do prazo de atendimento da solicitação

SUGESTÕES DE MELHORIAS

fazer levantamento de quantos imóveis estão parados e pendentes e que podem ser regularizados.

a multa passou de 0,05% do valor de ITBI da prefeitura do RJ, e por decreto, passou a ser de 0,5%, ou seja um aumento de 10X, o que é um absurdo.

melhorar (reduzir) o prazo de atendimento de resposta da marcação da reunião.

treinar os atendentes para entrarem no mérito dos processos no atendimento.

haver informação clara com o prazo de atendimento para cada solicitação de cada etapa.

"o processo de parcelamento e de emissão de boleto deviam ser automatizados.

A emissão de boleto não precisa passar pela mão humana

poderia ser melhorado o treinamento e capacitação dos atendentes

o portal de serviços pode ser melhorado para que fique mais claro cada etapa do processo

receber devolutivas e o prazo para cada etapa do processo

o prazo para a emissão da DARF tem que ser curto

ode ser melhorado o atendimento da parte técnica, que o técnico estivesse esperando para atender em Brasília, quando o processo for transferido.

PERSONA 2



LEILA

40 Anos
Pessoa Jurídica, Despachante
Pequeno Porte

BREVE HISTÓRIA?

Leila é uma despachante de pequeno porte que atua em Santa Catarina. Com uma vasta experiência no setor, ela conhece bem os procedimentos necessários para lidar com a documentação de imóveis. Seu trabalho é essencial para facilitar a vida de muitos proprietários que precisam de ajuda com a burocracia.

Leila buscou a Superintendência do Patrimônio da União (SPU) para resolver algumas pendências relacionadas a um imóvel. Embora esteja familiarizada com o processo, ela enfrenta algumas dificuldades. Um dos principais problemas que Leila encontra é o atraso na etapa do Cadastro de Atividades de Transferência (CAT). O prazo estabelecido não está sendo cumprido, o que gera frustração tanto para ela quanto para seus clientes. Apesar das dificuldades, Leila aprecia o fato de que a maior parte do serviço é realizada de forma remota, o que torna seu trabalho mais eficiente. Ela costuma dizer: "O serviço funciona, porém demora." O processo de lançamento do laudêmio é relativamente fácil, mas a transferência da titularidade do imóvel é morosa, complicando sua rotina. Apesar dos desafios, Leila acha o site da SPU claro e fácil de acessar. As informações estão disponíveis e ela não tem dificuldades para navegar pelo portal. Essa facilidade de acesso é um ponto positivo em meio às complicações do processo.

PARA QUE BUSCOU A SPU?

conhece o procedimento
pois trabalha com isso

Despachante

COMO FOI O PROCESSO?

gosta do fato da maior
parte do serviço ser
remoto

acha o site da SPU claro,
fácil de acessar

relata que as informações
estão disponíveis no site e
que não teve dificuldade
para acessar o site

"serviço funciona, porém
demora"

LOCAL DE ATUAÇÃO

Santa Catarina

PERSONA 2

DIFICULDADES

relata atraso na etapa do CAT

processo do lançamento do
laudêmio é fácil mas o processo
de transferência da titularidade é
moroso

há atraso na etapa do CAT, pois o
prazo estabelecido não é
atendido.

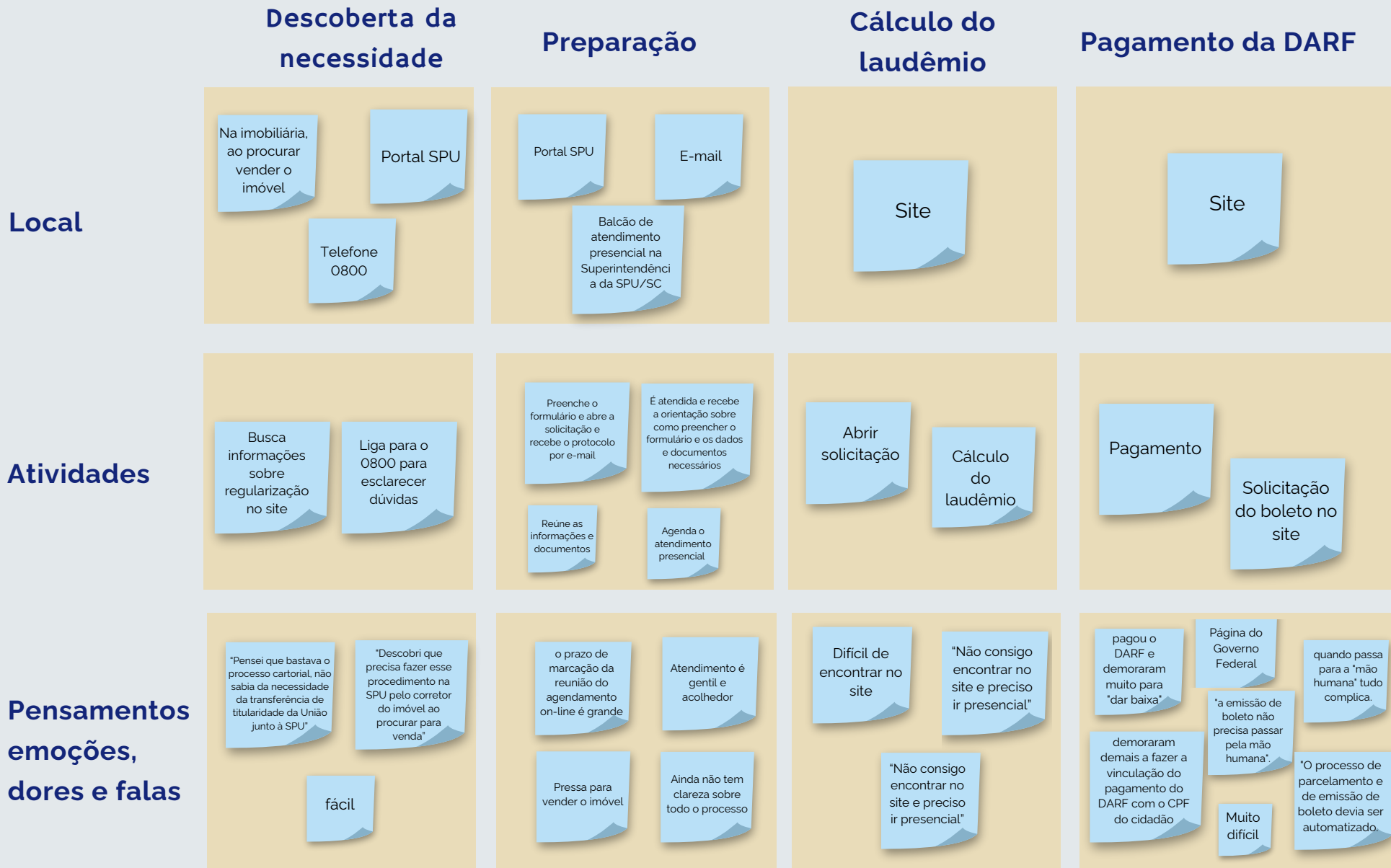
relatou que uma vez teve
problema com o RIP

SUGESTÕES DE MELHORIAS

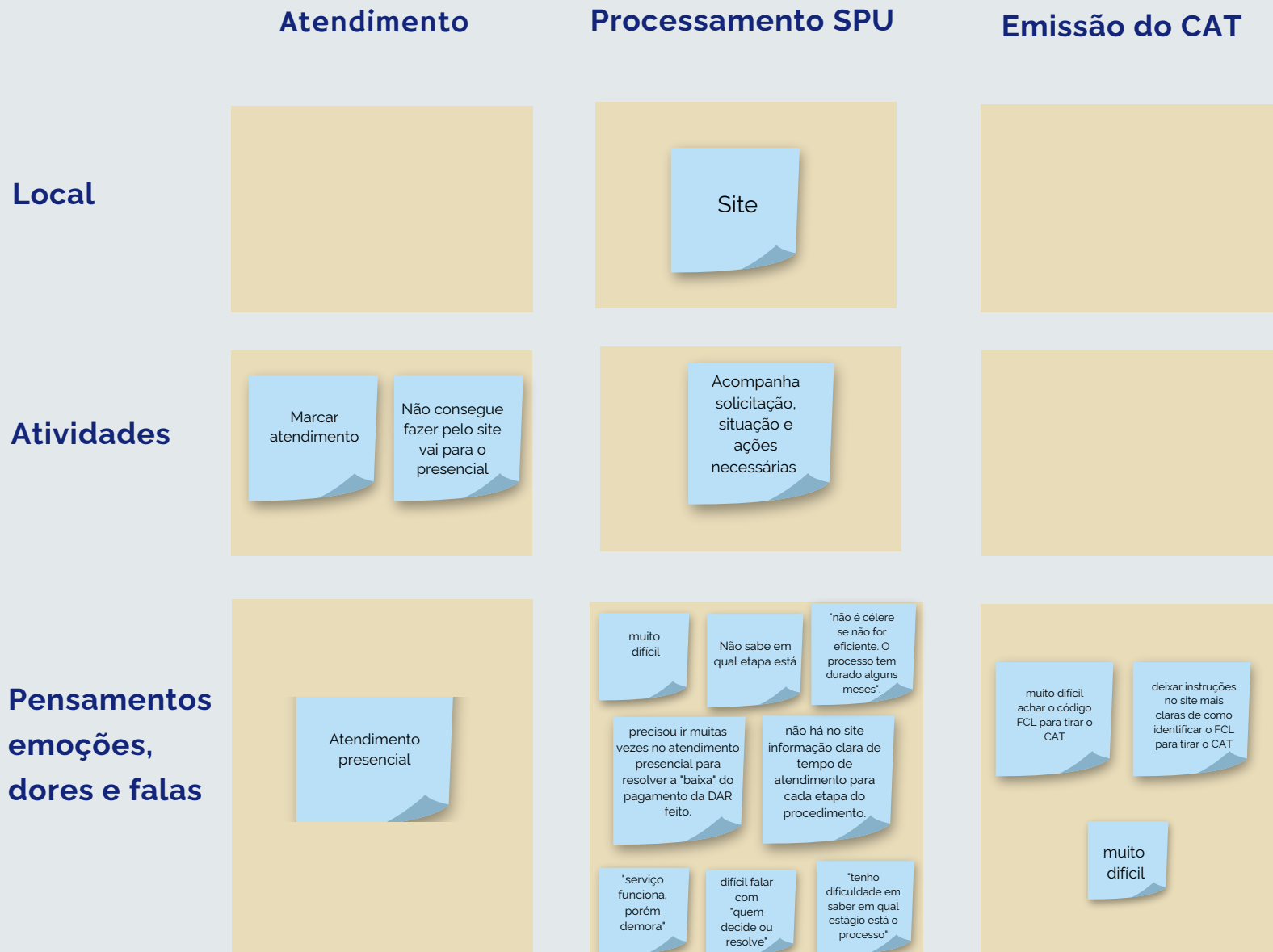
atendimento dentro do prazo com
agilidade na solução

haver informação clara melhorar o
prazo do serviço de transferência da
titularidade.

Mapa de Jornada do Usuário - Persona I



Mapa de Jornada do Usuário - Persona I



Mapa de Jornada do Usuário - Persona II

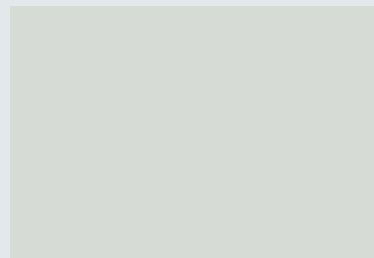
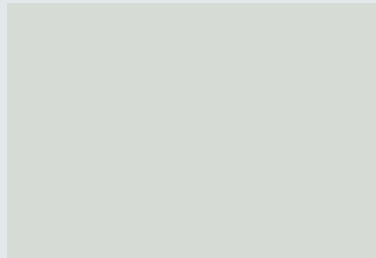


Mapa de Jornada do Usuário - Persona II

Processamento SPU

Emissão do CAT

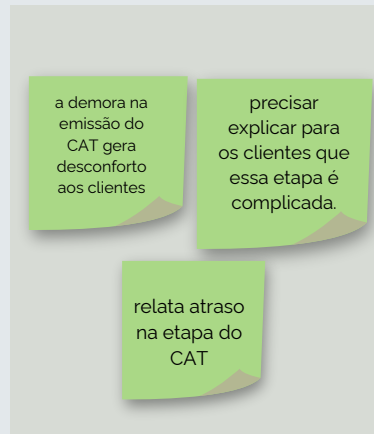
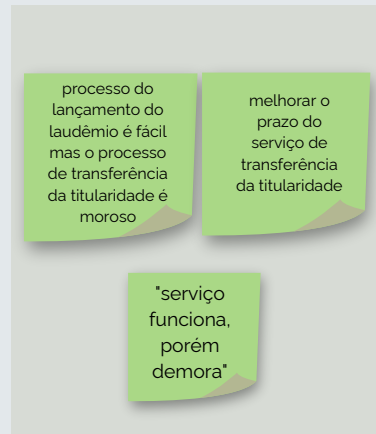
Local



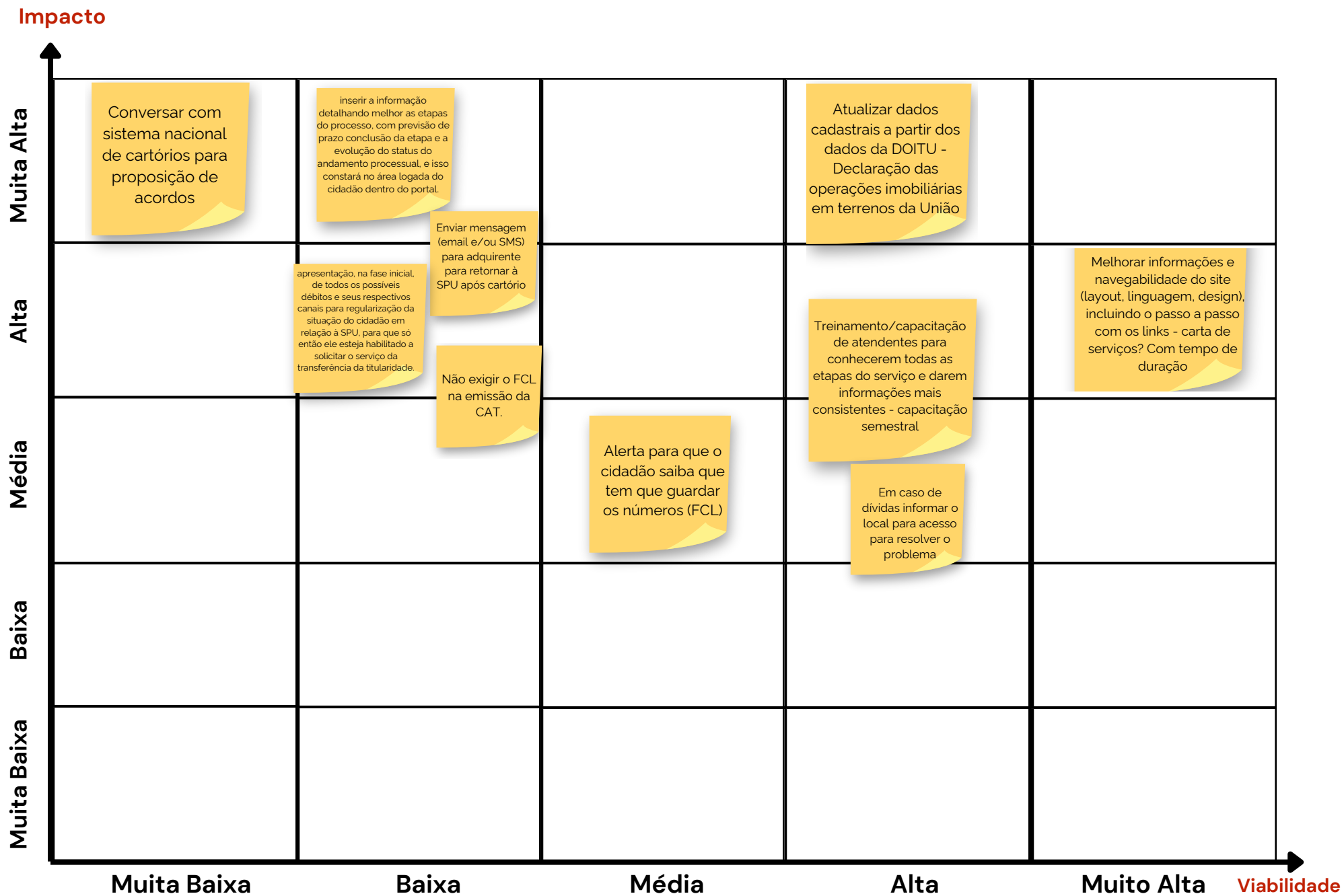
Atividades



Pensamentos
emoções,
dores e falas



5. Oportunidades identificadas e priorizadas



5. Oportunidades identificadas e priorizadas

OPORTUNIDADES	RECURSOS	RISCOS	PRAZOS/CRONOGRAMA
<p>Melhorar informações do site incluindo o passo a passo com os links. Com tempo de duração</p>	<p>Equipe da SPU responsável pelo negócio</p> <p>Equipe do Portal de serviços SPU</p> <p>Horas disponíveis/cronograma</p> <p>Pessoas para validar/criticar</p>	<p>Falta de validação externa</p> <p>Cumprimento de prazos previstos</p> <p>Falta de clareza ou usabilidade no passo a passo publicado.</p>	<p>3 meses de duração</p>
<p>Treinamento/capacitação de atendentes, analistas e técnicos para conhecerem todas as etapas do serviço e darem informações mais consistentes - capacitação semestral</p>	<p>área de negócio e superintendência envolvida</p> <p>área de negócio e superintendência envolvida</p> <p>separar tempo para isso no plano de trabalho do PGD. Para a chefias validarem</p> <p>Horas disponíveis/cronograma</p> <p>Orçamento para organizar e executar o treinamento.</p> <p>Ambiente de fácil acesso para disponibilização das informações dos cursos/cartilhas/manual</p> <p>envolvimento da equipe governança para capacitação</p>	<p>Falta de clareza ou usabilidade no passo a passo publicado.</p> <p>Sobrecarga dos responsáveis por ministrar ou organizar o treinamento.</p> <p>Dificuldade de liberação dos atendentes, analistas e técnicos para capacitação</p>	<p>6 meses para organizar (materiais e equipe) o primeiro curso</p> <p>3 meses após validação - primeira turma</p>
<p>Atualizar dados cadastrais a partir dos dados da DOITU - Declaração das operações imobiliárias em terrenos da União</p>	<p>Equipe para análise e atualização dos dados</p> <p>Profissionais de TI para suporte na automatização e importação de dados</p> <p>Profissionais de TI para atualização de carga</p>	<p>Falta de priorização na área de negócio</p> <p>Não conseguir obter os dados</p>	<p>6 meses para estruturar o projeto - para início da rotina</p>



Mentoria de Ouvidorias
Programa MEUS – Melhoria da
experiência dos usuários de serviços
públicos

**Solicitar a alteração do titular responsável pelo imóvel no
cadastro da Secretaria do Patrimônio da União (SPU)**

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI)