

**CONSELHO DE USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS**

Relatório Gerencial de Serviços

**SECRETARIA DE
AQUICULTURA E PESCA - SAP**

CICLO: 1/2022



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

CARLOS FÁVARO
Ministro de Estado

WILSON GAMBOGI PINHEIRO TAQUES
Chefe de Gabinete do Ministro

VAGO
Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno

IRAJÁ REZENDE DE LACERDA
Secretário-Executivo

VAGO
Secretário de Aquicultura e Pesca

MARIA DAS GRACAS GONCALVES SALLES
Ouvidora

ANA ALAYDE VIANA DO AMARAL ROCHA
Coordenadora de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALINE GONCALVES DA SILVA
Chefe de Divisão

MARIA AMÉLIA DE SOUZA MOREIRA
Chefe de Serviços

COLABORADORES

Aiane Lustosa Ribeiro
Anderson Guimaraes Ferreira
Dayana Carvalho Da Silva
Isabella Sousa Paulino Dematte
Israel Vieira de Souza
Quésia Almeida Dantas
Wellisson Lucas de Almeida



O presente relatório tem por finalidade apresentar os resultados da avaliação dos serviços públicos constantes da Carta de Serviços do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA, realizada por meio de seu Conselho de Usuários.

O Conselho de Usuários é compreendido como uma plataforma virtual (conselhodeusuarios.cgu.gov.br) de avaliação dos serviços públicos composta por usuários voluntários, denominados conselheiros, que participam respondendo as consultas elaboradas pela Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA em parceria com os gestores dos serviços ofertados pelo órgão.

Conforme estabelecido no art. 13 da [Lei nº 13.460/17](#), compete à Ouvidoria promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário. Ainda, de acordo com o art. 24-C do [Decreto nº 9.492/2018](#), cada órgão ou entidade que compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) deverá criar um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário.

Dessa forma, visando atender a legislação vigente, a Ouvidoria atuou efetivamente no processo de atualização da Carta de Serviços do MAPA, considerando a necessidade de adequação aos padrões estabelecidos no [Decreto nº 9.094/2017](#) e os conceito de serviços adotado no Guia Metodológico disponibilizado pelo Governo Federal no Portal de Serviços "gov.br", e no Guia de Avaliação de Serviços disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da União - OGU/ CGU.

A etapa seguinte, contou com o apoio da Assessoria Especial de Comunicação Social do MAPA, com a efetivação de publicação de campanhas nas redes sociais (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram) objetivando o engajamento de usuários de serviços para que esses se cadastrassem na plataforma virtual como conselheiros. Com a realização dessas campanhas, notou-se um aumento expressivo de conselheiros que se voluntariaram, passando de 122 conselheiros ao final de 2021, para 273 conselheiros ao final do ano de 2022.

A partir da criação do Conselho de Usuário do MAPA, as primeiras enquetes começaram a ser enviadas aos conselheiros, processo que foi finalizado em dezembro de 2022. Os resultados disponíveis nesse relatório referem-se ao 1º ciclo de avaliação, compreendido o período de 01/10/2022 e 30/12/2022, e é destinado aos gestores dos serviços.

Diante dos resultados aqui apresentados, estima-se que as informações sejam úteis e relevantes aos gestores e se transformem em melhorias na prestação dos serviços públicos oferecidos por este órgão.



Para realização das pesquisas a Ouvidoria utilizou a metodologia de pesquisa qualitativa, na qual as enquetes foram compostas por questões do tipo escolha simples, (verificar anexo A).

As hipóteses testadas na pesquisa, tiveram por mérito identificar a satisfação do usuário ao utilizar os respectivos serviços e, para tanto, foram utilizados os métodos de pesquisas com questionário de múltiplas escolhas e o CSAT - Customer Satisfaction Score, sendo este o método mais utilizado para medir o grau de satisfação, por ser composto de perguntas simples e diretas.

Na construção das enquetes, foi elaborada uma questão para identificar os usuários potenciais, que são aqueles que de fato utilizaram ou utilizam determinado serviço. Com este parâmetro, tornou-se possível avaliar a satisfação do usuário ao utilizar o serviço. Deste modo, atribuiu-se uma escala de satisfação de cinco pontos, sendo que 1 é a pior avaliação e 5, a melhor. Assim, quanto mais a média se aproxima da nota 5, melhor é a avaliação do usuário para aquele serviço.

Essa metodologia foi aplicada nas questões 3 a 10, para aqueles respondentes que indicaram ser usuário do serviço avaliado, observando a seguinte pontuação:

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

A metodologia utilizada nas demais questões foi por meio de questionários de múltipla escolha com opção de resposta única, sendo o método mais eficaz para identificar o perfil dos respondentes.

ESCOPO DA PESQUISA



A pesquisa aplicada teve como escopo detectar e testar as principais hipóteses relacionadas aos problemas que os usuários dos serviços públicos do MAPA têm enfrentado quando necessitaram utilizar os serviços ora avaliados.

Para o mapeamento dos serviços a serem avaliados neste primeiro ciclo, foi desenvolvido um Planejamento Quadrienal - 2022/2025 - Avaliação dos Serviços do Mapa, sendo considerada as avaliações das manifestações aportadas na Plataforma Fala.BR, no decorrer do ano de 2022, além dos diagnósticos de avaliação da Carta de Serviços, apresentados aos Gestores dos serviços.

Tabela 1. Serviços da Secretaria de Aquicultura e Pesca - SAP que foram avaliados:

SERVIÇOS
Solicitar permissão para a prática da pesca da Tainha (SisTainha)
Solicitar permissão para enviar Mapa de Bordo da Tainha (SisTainha)
Solicitar permissão para preencher Mapa de Bordo da Tainha (SisTainha)
Solicitar permissão para saída com a embarcação para realizar cruzeiro de pesca da Tainha (SisTainha)

Ressalta-se que as perguntas apresentadas nas enquetes encontram-se parametrizadas por tipos, sendo elas: perguntas de controle, com o intuito de identificar se o respondente é usuário do serviço avaliado; perguntas de perfil, para identificar o público-alvo e objetivando propor melhorias que sejam abrangentes a todos; e também perguntas para mensurar a satisfação dos usuários dos serviços.

A enquete permaneceu disponível na Plataforma do Conselho de Usuários, entre os dias 01/10 a 30/12/2022, tendo participado 12 respondentes, dos quais verificou-se que apenas 1 respondente corresponde a usuário potencial dos serviços avaliados.

Com os resultados obtidos a partir da realização das pesquisas foi possível aferir o grau de satisfação ao utilizar os serviços, outrossim, destaca-se que, a partir do universo de usuários que responderam a pesquisa, fora possível verificar que os resultados obtidos não excluíram as melhorias que os gestores dos serviços implementaram no último semestre, após a revisão da Carta de Serviços.



Os dados aferidos nesta pesquisa correspondem ao quantitativo de respostas referentes aos 04 serviços da SAP avaliados neste primeiro ciclo.

Perfil dos Respondentes

Visando conhecer o perfil dos respondentes, de modo a possibilitar uma interpretação adequada das informações por eles repassadas e compreender as dificuldades apresentadas ao utilizar os serviços, foram realizadas perguntas que permitem aferir o perfil socioeconômico dos usuários, conforme demonstramos nos gráficos a seguir:

Gráfico 1. Qual o seu gênero?

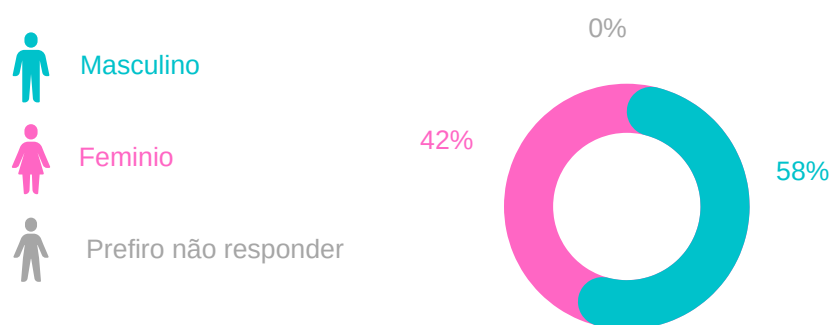


Gráfico 2. Qual a sua faixa etária?

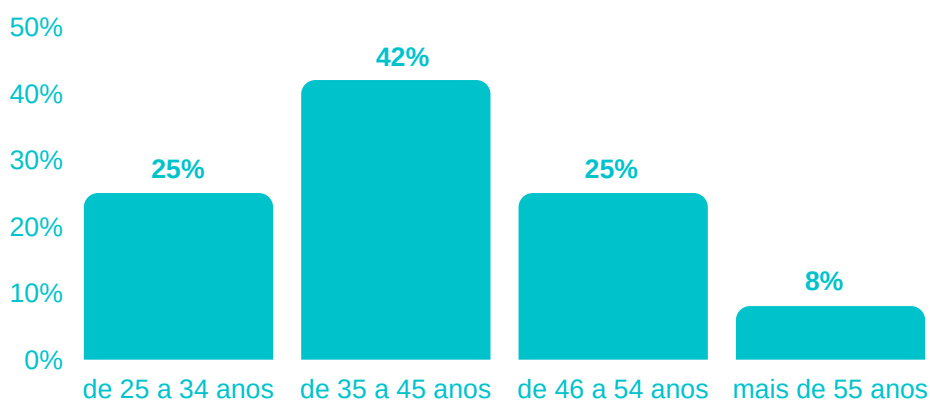


Gráfico 3. Região de domicílio.

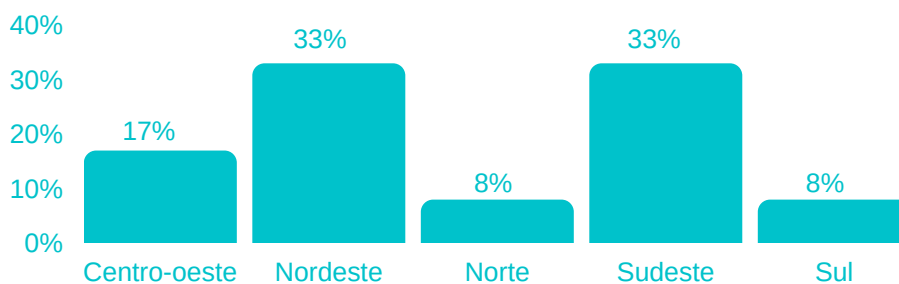




Tabela 2. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total	
Especialização	1	8%
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	1	8%
Mestrado/Doutorado	4	33%
Superior completo/incompleto	6	50%

Tabela 3. Ocupação.

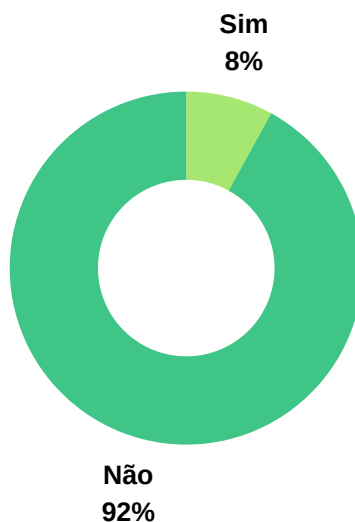
Qual a sua ocupação?	Total	
Empresário/Empreendedor	2	17%
Profis. Liberal/Autônomo	1	8%
Servidor Público	5	42%
Empregado - setor privado	1	8%
Estudante	1	8%
Outra	2	17%

Avaliação da satisfação

Os resultados das questões lançadas nas pesquisas para mensurar a satisfação dos usuários demonstram se as expectativas foram atendidas ao utilizar os respectivos serviços, bem como avaliação da qualidade percebida.

Para atingir o objetivo da avaliação, faz-se necessário identificar os respondentes potenciais, também conhecidos como Personas, que são os usuários que de fato utilizam os serviços.

Gráfico 4. Utilizou esse serviço





Neste contexto, os respondentes que indicaram ser usuários dos serviços foram direcionados para perguntas de avaliação da qualidade dos serviços, com objetivo de avaliar os atributos de qualidade identificados no processo de consumo de um serviço, conforme consta demonstrado na tabela a seguir:

Tabela 1. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação				
	Péssimo	Ruim	Satisfatório	Bom	Excelente
Satisfação	-	1 (100%)	-	-	-
Clareza	-	1 (100%)	-	-	-
Facilidade de uso	-	1 (100%)	-	-	-
Comunicação	-	1 (100%)	-	-	-
Custo e/ou esforço	-	1 (100%)	-	-	-
Estabilidade e disponibilidade	-	1 (100%)	-	-	-
Tempo	-	1 (100%)	-	-	-
Eficácia	-	1 (100%)	-	-	-

Observa-se que, a partir da avaliação do respondente potencial, os gestores poderão reavaliar a prestação do referido serviço, de modo a torná-lo mais eficiente.

Tabela 2. Você já ouviu falar sobre esse serviço?

Serviço avaliado pelo usuário potencial	Total
Solicitar permissão para preencher Mapa de Bordo da Tainha	1

A seguir, apresentamos a avaliação dos respondentes que não utilizam o serviço, com o intuito de identificar aqueles que poderão se tornar um usuário potencial. Nota-se que 36% avaliaram que poderão se tornar um usuário e 55% informaram que talvez poderão vir a utilizar os serviços avaliados:



Tabela 3. Você já ouviu falar sobre esse serviço?

Você já ouviu falar sobre esse serviço?	Total	
Sim	6	55%
Não	5	45%

Tabela 4. Na sua opinião, em algum momento esse serviço poderá ser útil para você?

Na sua opinião, em algum momento esse serviço poderá ser útil para você?	Total	
Sim	4	36%
Não	1	9%
Talvez	6	55%



Conforme demonstrado no presente relatório, não houve um grande engajamento dos conselheiros na participação das pesquisas aplicadas neste primeiro ciclo de avaliação dos serviços da Secretaria de Aquicultura e Pesca - SAP, demonstrando, assim, que os usuários têm pouco conhecimento da Carta de Serviços e das orientações de como utilizar o serviço ofertado.

Isto posto, propõe-se a implementação das seguintes melhorias:

- Revisar o serviço "Solicitar permissão para preencher Mapa de Bordo da Tainha", em face das notas de avaliação alcançadas, de modo a tornar o serviço mais eficiente aos usuários;
- Fortalecer a divulgação da Carta de Serviços aos usuários potenciais dos serviços prestados pela SAP;
- Estreitar as relações entre os gestores dos serviços e a Ouvidoria;
- Ampliar o engajamento dos conselheiros, formando conselhos com usuários potenciais em cada serviço;
- Formar parcerias com Associações, Cooperativas, com o objetivo de alcançar os usuários potenciais dos serviços do Mapa;
- Promover revisão e atualização dos serviços e determinar uma frequência com que essas revisões acontecerão; e
- Realizar campanhas anuais voltadas aos usuários dos serviços.

Por fim, informa-se que a Ouvidoria/Mapa, visando dar cumprimento às atribuições conferidas por meio da Portaria Mapa nº 453, de 11 de julho de 2022, acompanhará as possíveis implementações de melhorias sugeridas, por intermédio das análises das manifestações aportadas na Plataforma Fala.BR e realizará o acompanhamento das atualizações dos serviços insertos na carta, promovendo, ainda, futuras enquetes com os usuários para identificar a satisfação desses em relação à utilização dos serviços prestados pelo órgão.

ANEXO I - QUESTIONÁRIO



1 - Como você ficou sabendo deste serviço público? PERGUNTA DE CONTROLE

- Pelo site do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento - MAPA
- Pelas redes sociais do MAPA (Instagram, Facebook etc.)
- Por participação em evento institucional
- Pela mídia (rádio, TV, jornais etc.)
- Outro meio
- Não conhecia estes serviços públicos

2 - Você já utilizou esse serviço? PERGUNTA DE CONTROLE

- Sim
- Não

*Obs.: Caso a resposta seja "Sim", responder as questões subseqüente, que irão avaliar a satisfação ao utilizar o serviço. Caso a resposta seja "Não" irá aparecer novas questões de Controle e de Perfil.

3 - Qual o seu grau de satisfação em relação a prestação deste serviço? PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

4 - Quanto à clareza das informações prestadas para acessar o serviço, como você avalia? PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

5 - Em relação à facilidade de uso e de navegação no sistema ou aplicativo, como você avalia? PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

6 - Quanto à qualidade dos canais de comunicação e atendimento oferecidos na prestação deste serviço, como você avalia? PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

7 - Quanto ao custo e/ou esforço para obtenção deste serviço, como você avalia? PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

ANEXO I - QUESTIONÁRIO



8 - Em relação à estabilidade e disponibilidade deste serviço, como você avalia?
PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

9 - Quanto ao tempo para obtenção deste serviço, você considera: **PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO**

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

10 - Como você avalia a eficácia de todo processo de requisição deste serviço?
PERGUNTA PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Satisfatório
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

11 - Qual a principal dificuldade que você encontrou na utilização deste serviço? Ajude-nos a crescer. Sugira melhoria para este serviço público. (PERGUNTA LIVRE)

Agora gostaríamos de conhecer um pouco mais sobre você.

12 - Qual o seu gênero? PERFIL DO RESPONDENTE

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não responder

13 - Qual a sua faixa etária? PERFIL DO RESPONDENTE

- Menos de 16 anos
- de 17 a 24 anos
- de 25 a 34 anos
- de 35 a 45 anos
- de 46 a 54 anos
- Mais de 55 anos
- Prefiro não responder

14 - Qual o seu nível de instrução? PERFIL DO RESPONDENTE

- Alfabetizado
- Nível fundamental completo/incompleto (1º grau)
- Nível médio completo/incompleto (2º grau)
- Superior completo/incompleto
- Especialização
- Mestrado/Doutorado
- Prefiro não responder

ANEXO I - QUESTIONÁRIO



15 – Qual a sua região de domicílio? PERFIL DO RESPONDENTE

- Norte
- Nordeste
- Centro-oeste
- Sudeste
- Sul

16 – Qual a sua ocupação? PERFIL DO RESPONDENTE

- Empregado - setor privado
- Empresário/Empreendedor
- Estudante
- Jornalista
- Membro de ONG Internacional
- Membro de ONG Nacional
- Empresário/Empreendedor
- Pesquisador
- Profis. Liberal/Autônomo
- Representante de Sindicato
- Servidor Público
- Outra

Perguntas para quem não utilizou o serviço, seguindo a questão 2 inicial.

3 - Você já ouviu falar sobre esse serviço? PERGUNTA DE CONTROLE

- Sim
- Não

4 - Na sua opinião, em algum momento esse serviço poderá ser útil para você? PERGUNTA DE CONTROLE

- Sim
- Não
- Talvez

Agora gostaríamos de conhecer um pouco mais sobre você.

5 - Qual o seu gênero? PERFIL DO RESPONDENTE

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não responder

6 - Qual a sua faixa etária? PERFIL DO RESPONDENTE

- Menos de 16 anos
- de 17 a 24 anos
- de 25 a 34 anos
- de 35 a 45 anos
- de 46 a 54 anos
- Mais de 55 anos
- Prefiro não responder

7 - Qual o seu nível de instrução? PERFIL DO RESPONDENTE

- Alfabetizado
- Nível fundamental completo/incompleto (1º grau)
- Nível médio completo/incompleto (2º grau)
- Superior completo/incompleto
- Especialização
- Mestrado/Doutorado
- Prefiro não responder



8 – Qual a sua região de domicílio? PERFIL DO RESPONDENTE

- Norte
- Nordeste
- Centro-oeste
- Sudeste
- Sul

9 - Qual a sua ocupação? PERFIL DO RESPONDENTE

- Empregado - setor privado
- Empresário/Empreendedor
- Estudante
- Jornalista
- Membro de ONG Internacional
- Membro de ONG Nacional
- Empresário/Empreendedor
- Pesquisador
- Profis. Liberal/Autônomo
- Representante de Sindicato
- Servidor Público
- Outra

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
E PECUÁRIA - MAPA

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO