

# RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

Conselho Administrativo  
de Recursos Fiscais

OUVIDORIA

SECRETARIA  
EXECUTIVA

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA





OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

**Ministério da Economia – ME**  
Esplanada dos Ministérios – Brasília  
[www.gov.br/economia/pt-br](http://www.gov.br/economia/pt-br)

**PAULO ROBERTO NUNES GUEDES**  
Ministro da Economia

**MARCELO PACHECO DOS GUARANY**  
Secretário-Executivo

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
Ouvidor

**LUCIANA SILVA ALVES**  
Coordenadora-Geral

**LUÍS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA**  
Coordenador de Ouvidoria

**Colaboradores**

Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes  
Jéssica Mendonça Silveira de Paiva  
Letícia dos Santos Lopes  
Lincoln Jeferson Alves de Queiroz



# ÍNDICE REMESSIVO

1. Introdução.....	4
2. Metodologia.....	5
3. Serviços avaliados da Conselho Administrativo de Recursos Fiscais.....	6
4. Resultados.....	6
4.1. Avaliação do serviço.....	6
4.2. Avaliação do público potencial.....	8
4.3. Perfil do respondente.....	9
5. Conclusão.....	10

# 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar os resultados da avaliação dos serviços públicos realizada por meio do Conselho de Usuários e é destinado aos gestores dos serviços.

O Conselho de Usuários é uma plataforma virtual ([conselhodeusuarios.cgu.gov.br](http://conselhodeusuarios.cgu.gov.br)) de avaliação dos serviços públicos composta por usuários voluntários, denominados conselheiros, que participam como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela Ouvidoria do Ministério da Economia.

A avaliação busca conhecer a qualidade, a efetividade e a satisfação dos usuários que podem contribuir na definição de melhorias na prestação dos serviços públicos.

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Em atendimento à essa legislação, a Ouvidoria atuou em várias frentes com a finalidade de conhecer a opinião dos usuários a respeito da prestação dos serviços públicos e, conseqüentemente, identificar as melhorias propostas e tornar os serviços cada vez mais eficientes.

Inicialmente, foi realizado o mapeamento dos serviços geridos pelo Ministério da Economia, somando um total de 339 serviços.

A etapa seguinte contou com o apoio da Assessoria de Comunicação, e assim iniciou-se a publicação de campanhas nas redes sociais do Ministério da Economia (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram) objetivando engajar usuários de serviços públicos para atuarem como conselheiros.

Em continuidade, foram enviados 77 ofícios para entidades de classe (OAB, CRC) e associações, assim como incluído convite ao cidadão para ser conselheiro no final de cada resposta publicada pela Ouvidoria. Com essas iniciativas, obteve-se um total de 167 usuários cadastrados como conselheiros.

Durante cerca de dois meses, a Ouvidoria realizou 16 reuniões com os gestores dos serviços para que auxiliassem na revisão da Carta de Serviços, bem como na definição de estratégia e elaboração de perguntas a serem utilizadas nas consultas.

No mês de agosto/2021, as primeiras consultas começaram a ser enviadas aos conselheiros, processo que foi finalizado em dezembro. Os resultados disponíveis nesse relatório referem-se ao **ciclo 1 de avaliação, ano-base 2021**.

O objetivo é que os resultados apresentados sejam informações úteis e relevantes aos gestores e se transformem em melhorias na prestação dos serviços públicos.

## 2. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada com perguntas fechadas do tipo escolha simples, configurando pesquisa qualitativa com característica descritiva (Anexo B).

A enquete foi disponibilizada para os conselheiros cadastrados na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos por um período de 20 dias. Eles foram notificados por meio de e-mail enviado pela própria plataforma. Após esse período, a enquete foi aberta ao público em geral e ficou disponível até 31 de dezembro de 2021, sendo divulgada no site da Ouvidoria e em postagens nas redes sociais do Ministério da Economia.

O nível de satisfação do usuário foi avaliado por meio da Medida Global de Satisfação (MGS), uma variação do modelo CSAT (Customer Satisfaction Score), uma das principais estratégias de avaliação de satisfação utilizadas por ser rápida, simples e de fácil aplicação.

O método atribui uma escala de satisfação de cinco pontos, na qual 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 o serviço.

A metodologia foi aplicada nas perguntas 4 e 5, atribuindo a seguinte pontuação:

### Pergunta 4:

- 1 muito insatisfeito;
- 2 insatisfeito;
- 3 indiferente;
- 4 satisfeito;
- 5 muito satisfeito.

### Pergunta 5:

- 1 péssimo;
- 2 ruim;
- 3 regular;
- 4 bom;
- 5 excelente;
- 0 não se aplica.

A nota média foi calculada pela fórmula:

$$\text{Nota média} = \frac{\text{soma dos pontos}}{\text{total de respostas}}$$

Vale esclarecer que o percentual de cada escore também foi analisado, após extração dos dados na plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos por meio de download de arquivo em formato .xlsx.

Cabe informar que, conforme art. 64 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, é permitido à Ouvidoria descartar dados quando houver incoerências ou inconsistências nas informações prestadas por um mesmo conselheiro. Dessa forma, foram descartadas respostas que indicavam duplicidade.

### 3. SERVIÇOS AVALIADOS DO CONSELHO ADMINISTRATIVO DE RECURSOS FISCAIS

Serviço
Apresentar recurso em julgamento na aplicação de legislação tributária em segunda instância
Solicitar Acompanhamento de Julgamento junto ao CARF (SAJ)
Solicitar Audiência junto ao CARF
Solicitar retirada de processo de pauta ou transferência da data de julgamento junto ao CARF
Solicitar Sustentação Oral junto ao CARF (SSO)

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Avaliação do serviço

O Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF) teve todos os cinco serviços com enquetes disponibilizadas na plataforma do Conselho de Usuários. Apenas em um não houve avaliação, ou seja, nenhum usuário respondeu a pesquisa.

A Tabela 1 apresenta o quantitativo total de respostas das avaliações.

Os serviços do CARF que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 2% do total de serviços do ME, com 1% do total de respostas, sendo 1,6 a taxa de participação.

Verifica-se que somente um respondente havia utilizado um dos serviços. A maioria deles (88%) não utilizou o serviço e respondeu às perguntas direcionadas ao potencial usuário que constam no item 4.2 desse relatório.

**Tabela 1.** Quantitativo de respostas.

Unidade	Nº de enquetes (Serviços)	Quantidade de respostas			Sem avaliação	Taxa de participação
		Utilizou o serviço	Não utilizou o serviço	Total		
CARF	5 (2%)	1 (13%)	7 (88%)	8 (1%)	1 (20%)	1,6
ME	268	188	515	703	43	2,6

A avaliação do único respondente que utilizou o serviço indica que a sua expectativa não foi atendida e ele ficou muito insatisfeito com a prestação do serviço.

Na Tabela 2, é possível verificar que a nota de satisfação do usuário foi igual a 1,0 e, de acordo com a avaliação geral, a unidade obteve nota média final de 2,7.

Quando solicitado ao respondente sua opinião sobre os atributos de avaliação da qualidade[1], a nota média variou entre 1,0 e 5,0 (Tabela 2).

**Tabela 2.** Notas de avaliação dos serviços públicos.

Unidade	Nota Final	Notas						
		Satisfação	Atributo de qualidade					
			Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
CARF	2,7	1,0	1,0	1,0	5,0	5,0	5,0	1,0
ME	3,4	3,0	3,4	3,2	3,6	3,7	3,7	3,4

Para melhor análise, a Tabela 3 apresenta os números e percentuais de cada atributo de qualidade e respectiva avaliação. Observa-se que, conforme já verificado nas notas, o avaliador indicou **Atendimento**, **Rapidez** e **Informações** os atributos que devem receber maior atenção e análise de melhorias pelo gestor. Os demais atributos alcançaram nível de avaliação Excelente.

**Tabela 3.** Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se aplica
Atendimento	1 (100%)	-	-	-	-	-
Rapidez	1 (100%)	-	-	-	-	-
Usabilidade	-	-	-	-	1 (100%)	-
Confiabilidade	-	-	-	-	1 (100%)	-
Esforço	-	-	-	-	1 (100%)	-
Informações	1 (100%)	-	-	-	-	-

[1] A descrição de cada atributo de qualidade encontra-se no questionário disponível no Anexo A.

A Tabela 4 apresenta as notas gerais de cada serviço. As notas obtidas em cada atributo estão disponíveis no arquivo Anexo B.

**Tabela 4.** Notas finais de avaliação dos serviços da CARF.

Serviço	Nota
Apresentar recurso em julgamento na aplicação de legislação tributária em segunda instância	2,7

## 4.2. Avaliação do público potencial

Com o objetivo de conhecer melhor o perfil dos respondentes e avaliar potenciais usuários, aqueles que responderam que não haviam utilizado o serviço foram direcionados a responder três questões que estão apresentadas a seguir (Tabelas 5 a 7).

Observa-se que todos eles não conheciam o serviço que estavam avaliando, mas consideraram a utilização como útil em algum momento (Sim/Talvez - 71,4%). No entanto, caso o serviço não seja obrigatório, 57% avaliaram como pouco ou nada provável a utilização.

**Tabela 5.** Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?

Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?	Total	
Sim	0	0%
Não	7	100%

**Tabela 6.** 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	2	28,6%
Não	2	28,6%
Talvez	3	42,8%

**Tabela 7.** Se esse serviço não for obrigatório, qual a chance de você utilizá-lo?

Se esse serviço não for obrigatório, qual a chance de você utilizá-lo?	Total	
Possível	3	43%
Pouco provável	1	14%
Nada provável	3	43%



### 4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (63%), 50% na faixa etária de 25 a 34 anos, sendo 37,5% com nível superior (completo/incompleto) com predominância de servidores públicos (37,5%) e trabalhadores autônomos (37,5%), conforme Gráficos 1 e 2 e Tabelas 8 e 9.

Gráfico 1. Qual o seu gênero?

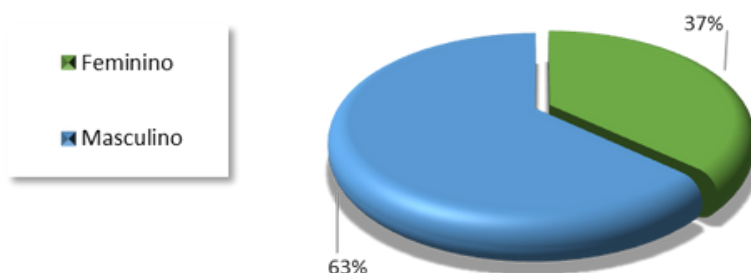


Gráfico 2. Qual a sua faixa etária?

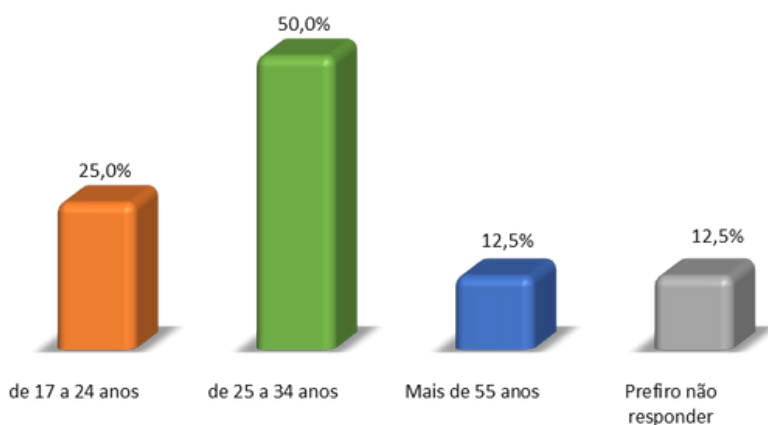


Tabela 8. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total
Nível fundamental completo/incompleto (1º grau)	1 12,5%
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	1 12,5%
Superior completo/incompleto	3 37,5%
Especialização	1 12,5%
Mestrado/Doutorado	1 12,5%
Prefiro não responder	1 12,5%

Tabela 9. Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	3 37,5%
Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria	3 37,5%
Trabalhador(a) Informal / Sem carteira assinada	1 12,5%
Prefiro não responder	1 12,5%

## 5. Conclusão

A que pese apenas um respondente ter de fato utilizado os serviços do CARF, faz-se necessário observar que os pontos negativados devem ser analisados com atenção pelos gestores do serviço, a fim de buscar com o auxílio de outras fontes, soluções ou melhorias para os seguintes atributos:

- Atendimento: Informações necessárias ao serviço de forma urbana, prestativa e cortês.
- Rapidez: Tempo de espera para obtenção e o prazo para a conclusão do serviço adequados.
- Informações: Clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos necessários para o uso do serviço.

Espera-se que, com esses resultados, os gestores dos serviços estejam aptos a identificar os pontos de melhorias para tornar os serviços cada vez mais eficientes aos usuários.

# ANEXO A - QUESTIONÁRIO

## 1. Você já utilizou esse serviço?

- Sim
- Não (pula para pergunta 6)

Caso responda SIM, segue para as perguntas de 2 a 5

## 2. Quantas vezes utilizou este serviço nos últimos 12 meses?

- Nenhuma vez nos últimos 12 meses
- 1
- 2
- 3
- Mais de 3

## 3. Quando você utilizou esse serviço, a sua expectativa foi atendida?

- Atendeu
- Superou
- Não atendeu

## 4. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



## 5. Considerando a sua expectativa e satisfação em relação ao serviço, qual a sua opinião sobre os seguintes itens.

**Atendimento.** Informações necessárias ao serviço de forma urbana, prestativa e cortês.

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente
- Não se aplica

**Rapidez.** Tempo de espera para obtenção e o prazo para a conclusão do serviço adequados.

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente
- Não se aplica

**Usabilidade.** Sinalização adequada acerca do serviço. No caso de serviços digitais, interface agradável, tempo e desempenho de carregamento de páginas ou sistemas adequados.

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente
- Não se aplica

**Confiabilidade.** Segurança adequada das informações fornecidas e cumprimento do objetivo do serviço.

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente
- Não se aplica

**Esforço.** Seu esforço (custo-benefício) para obter o serviço.

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente
- Não se aplica

**Informações.** Clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos necessários para o uso do serviço.

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente
- Não se aplica

**Caso responda NÃO, segue para as perguntas de 6 a 8**

**6. Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?**

- Sim
- Não

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

- Sim
- Não
- Talvez

## 8. Se esse serviço não for obrigatório, qual a chance de você utilizá-lo?

- Pouco provável
- Possível
- Nada provável

### Perfil do respondente

#### Gênero

Sexo:

- M
- F
- Prefiro não responder

#### Idade

Qual sua faixa etária?

- 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

#### Escolaridade

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

#### Ocupação

- Estudante / Estagiário(a)
- Empregado(a) Doméstico(a) com carteira assinada
- Trabalhador(a) com carteira assinada
- Trabalhador(a) Informal / Sem carteira assinada
- Profissional liberal
- Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria
- Trabalhador(a) Eventual
- Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)
- Militar
- Voluntário(a)
- Outra
- Prefiro não responder

# ANEXO B – PLANILHA DE RESULTADOS

Devido a quantidade significativa de informações, a Planilha de Resultados está sendo enviada através de **anexo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**.

**OUVIDORIA** SECRETARIA EXECUTIVA MINISTÉRIO DA ECONOMIA 