

RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

Procuradoria-Geral da
Fazenda Nacional

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

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 Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.....	6
4. Resultados.....	7
4.1. Avaliação do serviço.....	7
4.2. Avaliação do público potencial.....	9
4.3. Perfil do respondente.....	10
5. Conclusão.....	11

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) 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 DA PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL

Serviço
Consultar débitos inscritos em dívida ativa da União
Emitir DARF - dívida ativa da União
Emitir documento para pagamento de débitos inscritos em dívida ativa da União
Emitir GPS - dívida ativa da União
Oferecer dação em pagamento para extinção de débitos tributários inscritos em dívida ativa da União
Ofertar garantia antecipada
Parcelar débitos do Simples Nacional inscritos em dívida ativa da União
Parcelar débitos inscritos em dívida ativa da União - acima de R\$ 1 milhão
Parcelar débitos inscritos em dívida ativa da União - até R\$ 1 milhão
Requerer audiência com Procurador da Fazenda Nacional
Solicitar revisão de dívida inscrita (PRDI)

Limitações/Restrições

A PGFN contava com 48 serviços em sua carta de 2021. Porém, por problemas enfrentados na plataforma do Conselho de Usuários, não foi possível inserir enquetes de 37 deles, apesar das diversas tratativas com a Controladoria-Geral da União. Com isso, foram avaliados 11 serviços dessa Unidade.

4. RESULTADOS

4.1. Avaliação do serviço

A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) teve todos os 11 serviços avaliados pelos usuários, do total que foi possível inserir na plataforma do Conselho de Usuários. Nenhum dos serviços ficou sem avaliação, ou seja, todas as pesquisas receberam pelo menos uma resposta.

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

Os serviços da PGFN que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 4% do total de serviços do ME, com 8% do total de respostas, sendo 4,9 a taxa de participação.

Verifica-se que a maioria dos respondentes (76%) não utilizou o serviço.

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		
PGFN	11 (4%)	13 (24%)	41 (76%)	54 (8%)	0 (0%)	4,9
ME	268	188	515	703	43	2,6

Em relação ao nível de satisfação do serviço, 62% ficaram muito satisfeito ou satisfeitos com a prestação do serviço. A unidade também foi bem quando perguntado se o atendimento atendeu às expectativas, sendo que 92% usuários responderam que atendeu ou superou expectativas.

Apenas 8% avaliaram que sua experiência não atendeu à expectativa e 15% ficaram insatisfeitos com a prestação do serviço, conforme gráficos 1 e 2.

Gráfico 1. Quando você utilizou esse serviço, a sua expectativa foi atendida?

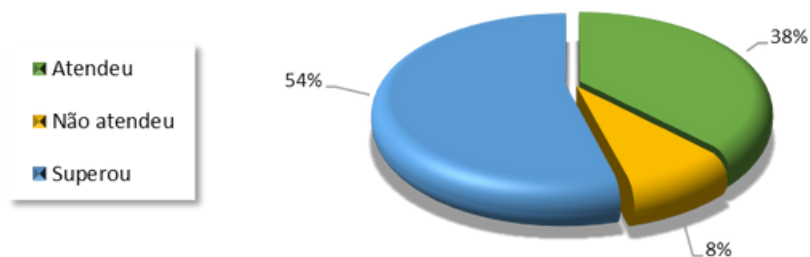
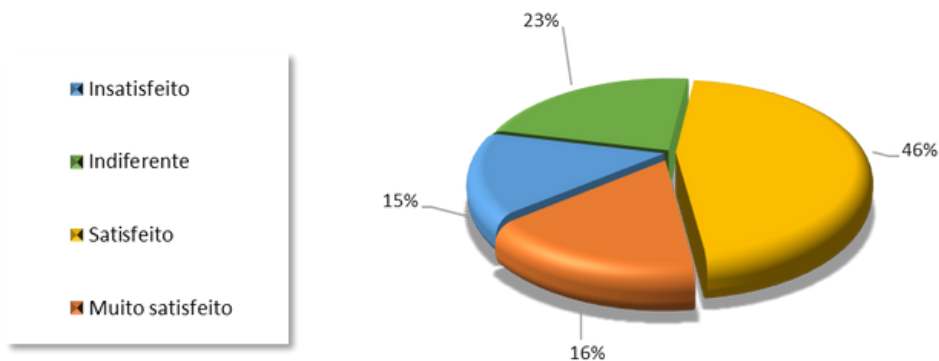


Gráfico 2. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



Na Tabela 2, é possível verificar que a nota de satisfação dos utilizadores foi igual a 3,6 e, de acordo com a avaliação geral, a unidade obteve nota média final de 3,9.

Quando solicitado ao respondente sua opinião sobre os atributos de avaliação da qualidade [1], a nota média variou entre 3,8 e 4,2, sendo **Atendimento** e **Usabilidade** com as notas mais baixas e **Confiabilidade** alcançando a maior nota.

Tabela 2. Notas de avaliação dos serviços públicos.

Unidade	Nota Final	Notas						
		Satisfação	Atributo de qualidade					Informações
			Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	
PGFN	3,9	3,6	3,8	4,0	3,8	4,2	4,1	4,0
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, os avaliadores indicaram **Atendimento** o atributo que deve receber maior atenção e análise de melhorias pelo gestor, com 54% de avaliação Regular. **Rapidez** e **Confiabilidade** alcançaram 46% de avaliação Excelente.

Tabela 3. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se aplica
Atendimento	-	-	7 (54%)	1 (8%)	5 (38%)	-
Rapidez	-	1 (8%)	3 (23%)	3 (23%)	6 (46%)	-
Usabilidade	-	2 (15%)	3 (23%)	3 (23%)	5 (38%)	-
Confiabilidade	-	1 (8%)	2 (15%)	4 (31%)	6 (46%)	-
Esforço	-	-	3 (23%)	5 (38%)	5 (38%)	-
Informações	-	-	4 (31%)	5 (38%)	4 (31%)	-

[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 PGFN

Serviço	Nota
Emitir DARF - dívida ativa da União	4,29
Consultar débitos inscritos em dívida ativa da União	4,14
Emitir GPS - dívida ativa da União	4,00
Parcelar débitos do Simples Nacional inscritos em dívida ativa da União	3,81
Emitir documento para pagamento de débitos inscritos em dívida ativa da União	3,43

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 a maioria deles não conhecia o serviço que estava avaliando (59%), mas considerou a utilização como útil em algum momento (Sim/Talvez - 75,6%). No entanto, caso o serviço não seja obrigatório, 80,5% 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	17	41%
Não	24	59%

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	12	29,3%
Não	10	24,4%
Talvez	19	46,3%

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	8	19,5%
Pouco provável	20	48,8%
Nada provável	13	31,7%

4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (63%), na faixa etária de 46 a 54 anos (29,6%), sendo que 66,7% possuem especialização e 35,2% são servidores públicos, conforme Gráficos 3 e 4 e Tabelas 8 e 9.

Gráfico 3. Qual o seu gênero?

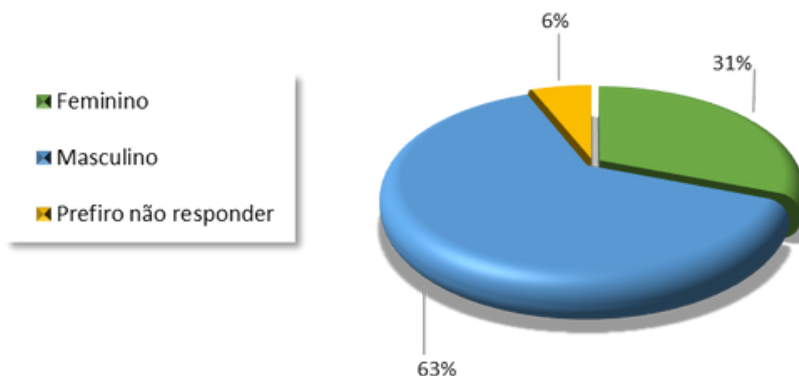


Gráfico 4. Qual a sua faixa etária?

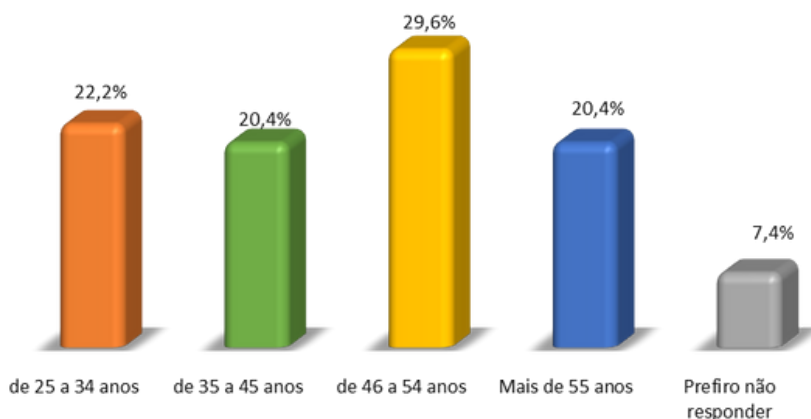


Tabela 8. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total	Porcentagem
Especialização	36	66,7%
Superior completo/incompleto	8	14,8%
Mestrado/Doutorado	7	13,0%
Prefiro não responder	3	5,5%

Tabela 9. Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total	Porcentagem
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	19	35,2%
Profissional liberal	15	27,8%
Trabalhador(a) com carteira assinada	12	22,2%
Voluntário(a)	2	3,7%
Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria	1	1,9%
Outra	1	1,9%
Prefiro não responder	4	7,3%

5. CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que alguns serviços da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional necessitam de revisão em face das notas de avaliação alcançadas.

O atributo que necessita receber maior atenção:

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

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 