

RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria Especial de Comércio
Exterior e Assuntos Internacionais

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 Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais.....	6
4. Resultados.....	7
4.1. Avaliação do serviço.....	7
4.2. Avaliação do público potencial.....	10
4.3. Perfil do respondente.....	11
5. Conclusão.....	12

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 SECRETARIA ESPECIAL DE COMÉRCIO EXTERIOR E ASSUNTOS INTERNACIONAIS

Serviço
Alterar o beneficiário da titularidade do ato concessório de drawback
Alterar Registro de Exportação averbado
Apresentar Pleitos de Alterações do Imposto de Importação
Cadastrar empresa no registro especial de Empresas Comerciais Exportadoras
Comprovar o cumprimento do compromisso assumido nos Atos Concessórios de Drawback Suspensão
Esclarecer dúvidas sobre comércio exterior
Habilitar-se como interveniente em Comércio Exterior
Obter a aplicação, prorrogação ou alteração de medida de salvaguarda, por meio dos procedimentos previstos no Decreto n. 1.488, de 11 de maio de 1995
Obter aplicação, prorrogação, alteração ou extensão de medida compensatória por prática de subsídio por meio dos procedimentos previstos no Decreto nº 1.751, de 19 de dezembro de 1995 e na Resolução CAMEX nº 63, de 17 de agosto de 2010
Obter apoio em investigações de defesa comercial conduzidas por terceiros países (apoio ao exportador Brasileiro investigado no exterior)
Obter benefício de redução a zero do Imposto de Renda para operações de promoção comercial de produtos e serviços
Obter benefícios fiscais para importação de matéria-prima para fabricação nacional de máquinas e equipamentos a serem fornecidos no mercado interno
Obter concessão de Regime Aduaneiro Especial para mercadorias destinadas à industrialização de embarcação
Obter desoneração tributária para mercadorias destinadas à industrialização de produto a ser exportado
Obter desoneração tributária para reposição de insumos utilizados para exportação
Obter Licença de Importação
Obter Preferência Tarifária nas exportações para Suíça e Noruega ao amparo do Sistema Geral de Preferencias - SGP
Obter redução do imposto de importação na União Europeia para açúcar
Obter redução do imposto de importação no país de destino para mercadoria exportada
Obter redução em tarifas de importação de autopeças
Obter redução no imposto de importação na Colômbia para produtos lácteos
Obter aplicação, prorrogação, extensão ou alteração de medidas Antidumping por meio dos procedimentos previstos no Decreto nº 8.058, de 26 de julho de 2013
Obter ou renovar habilitação como indústria fragmentada, nos termos da Portaria SECEX nº 41, de 27 de julho de 2018, e do Decreto nº 9.107, de 26 de julho de 2017.
Receber e dar tratamento às Consultas e Questionamentos no âmbito do Ombudsman de Investimentos Diretos
Registrar barreiras externas que dificultam o acesso de exportações brasileiras aos mercados internacionais
Requerer alteração ou suspensão de medidas antidumping e compensatórias por razões de interesse público
Retificar Licenças de Importação após o desembarço da mercadoria
Simular exigências administrativas em operação de exportação ou importação
Solicitar despachos de operações de comércio exterior
Tratar alegações de inobservância das diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais

4. RESULTADOS

4.1. Avaliação do serviço

A Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT) teve todos os seus 30 serviços com enquetes disponibilizadas na plataforma do Conselho de Usuários. Em apenas um não houve avaliação, ou seja, nenhum usuário respondeu a pesquisa.

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

Os serviços da SECINT que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 11% do total de serviços do ME, com 22% do total de respostas, sendo 5,2 a taxa de participação.

Verifica-se que a maioria dos respondentes (79%) 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		
SECINT	30 (11%)	32 (21%)	123 (79%)	155 (22%)	1 (3%)	5,2
ME	268	188	515	703	43	2,6

Em relação ao nível de satisfação do serviço, 31% ficaram satisfeitos e 81% indicaram que o serviço atendeu ou superou às expectativas. Apesar desse alto índice quanto à expectativa, o usuário indicou insatisfação com a prestação do serviço, sendo que 63% ficaram muito insatisfeitos (47%) ou insatisfeitos (16%) com a prestação do serviço, conforme gráficos 1 e 2.

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

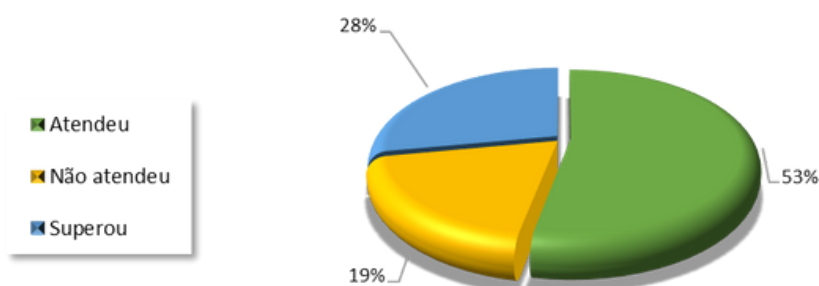
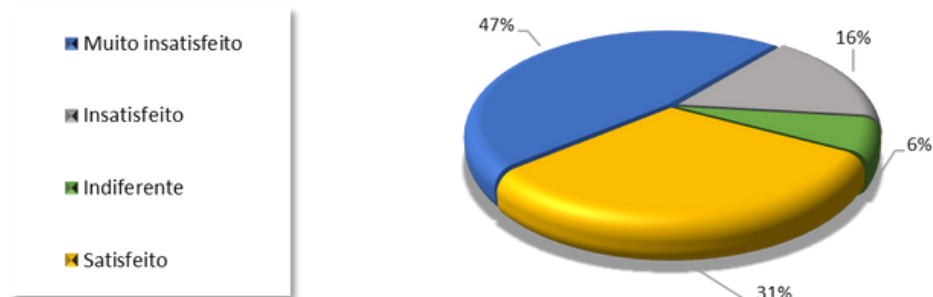


Gráfico 2. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



Na Tabela 2, é possível verificar que a nota de satisfação dos usuários foi igual a 2,0 e, de acordo com a avaliação geral, a unidade obteve nota média final de 3,5.

Quando solicitado ao respondente sua opinião sobre os atributos de avaliação da qualidade[1], a nota média variou entre 3,7 e 4,0, sendo **Atendimento** e **Usabilidade** com as notas mais baixas e **Esforço** alcançando a maior nota.

Tabela 2. Notas de avaliação dos serviços públicos.

Unidade	Nota Final	Notas						
		Satisfação	Atributo de qualidade					
			Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
SECINT	3,5	2,0	3,7	3,8	3,7	3,8	4,0	3,9
ME	3,4	3,0	3,4	3,2	3,6	3,7	3,7	3,4

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

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 53% de avaliação Regular a Ruim. Por outro lado, os atributos **Esforço** e **Informações** alcançaram respectivamente 63% e 62% de avaliação Bom a Excelente.

Tabela 3. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se aplica
Atendimento	-	4 (12%)	13 (41%)	8 (25%)	7 (22%)	-
Rapidez	1 (3%)	5 (16%)	9 (28%)	9 (28%)	8 (25%)	-
Usabilidade	-	2 (6%)	13 (41%)	10 (31%)	6 (19%)	1 (3%)
Confiabilidade	-	1 (3%)	14 (44%)	9 (28%)	7 (22%)	1 (3%)
Esforço	1 (3%)		11 (34%)	14 (44%)	6 (19%)	-
Informações	-	4 (13%)	8 (25%)	11 (34%)	9 (28%)	-

Cabe informar que foram identificadas algumas incoerências nas notas de satisfação x atributos de qualidade dadas pelos respondentes. Entre os dezenove serviços que tiveram usuário efetivo, aquele que respondeu que havia feito uso do serviço, oito deles receberam nota 1,0 de satisfação (“muito insatisfeito”). No entanto, os atributos de qualidade, em sua maioria, receberam notas 4,0 e 5,0, indicando uma desconexão em relação ao nível de satisfação.

Observação importante também se faz ao verificar que as notas foram dadas por apenas um usuário, na maioria dos casos. Mais detalhes podem ser analisados no arquivo Anexo B.

No entanto, apesar dessas contradições, as notas precisaram ser consideradas, pois não há argumento suficiente para serem excluídas.

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 SECINT

Serviço	Nota
Receber e dar tratamento às Consultas e Questionamentos no âmbito do Ombudsman de Investimentos Diretos	4,43
Obter benefícios fiscais para importação de matéria-prima para fabricação nacional de máquinas e equipamentos a serem fornecidos no mercado interno	4,14
Obter concessão de Regime Aduaneiro Especial para mercadorias destinadas à industrialização de embarcação	4,14
Obter Licença de Importação	4,00
Obter desoneração tributária para mercadorias destinadas à industrialização de produto a ser exportado	3,93
Obter desoneração tributária para reposição de insumos utilizados para exportação	3,93
Obter benefício de redução a zero do Imposto de Renda para operações de promoção comercial de produtos e serviços	3,86
Alterar Registro de Exportação averbado	3,71
Retificar Licenças de Importação após o desembaraço da mercadoria	3,71
Habilitar-se como interveniente em Comércio Exterior	3,48
Obter redução do imposto de importação no país de destino para mercadoria exportada	3,36
Obter redução do imposto de importação na União Europeia para açúcar	3,29
Simular exigências administrativas em operação de exportação ou importação	3,29
Cadastrar empresa no registro especial de Empresas Comerciais Exportadoras	3,29
Esclarecer dúvidas sobre comércio exterior	3,07
Obter redução em tarifas de importação de autopeças	3,02
Obter Preferência Tarifária nas exportações para Suíça e Noruega ao amparo do Sistema Geral de Preferências - SGP	3,00
Registrar barreiras externas que dificultam o acesso de exportações brasileiras aos mercados internacionais	3,00
Solicitar despachos de operações de comércio exterior	2,79

4.2. Avaliação do público potencial

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

Observa-se que 55% não conhecia o serviço que estava avaliando, mas considerou a utilização como útil em algum momento (Sim/Talvez - 73%), sendo que 59% avaliaram a possibilidade de utilizá-lo, mesmo não sendo obrigatório.

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

Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?	Total	
Sim	55	45%
Não	68	55%

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	65	53%
Não	33	27%
Talvez	25	20%

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	73	59%
Pouco provável	15	12%
Nada provável	35	29%

4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (81%), com até 45 anos (68,4%), sendo que 40,6% possuem nível superior (completo/incompleto) e 27,7% são servidores públicos, conforme Gráficos 3 e 4 e Tabelas 8 e 9.

Gráfico 3. Qual o seu gênero?

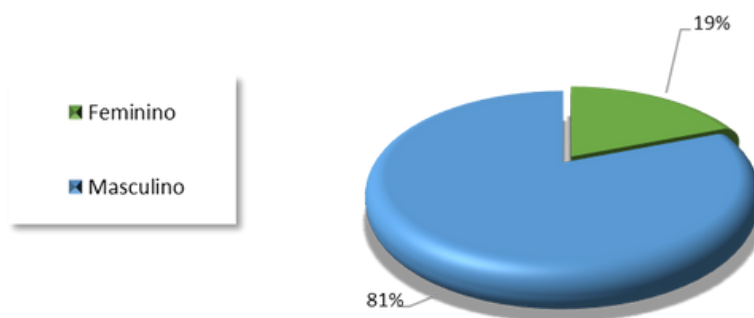


Gráfico 4. Qual a sua faixa etária?

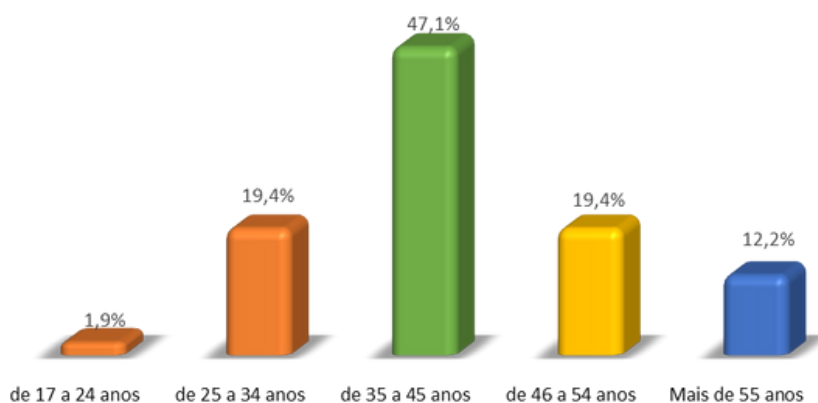


Tabela 8. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total	
Superior completo/incompleto	63	40,6%
Mestrado/Doutorado	37	23,9%
Especialização	29	18,7%
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	26	16,8%

Tabela 9. Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total	
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	43	27,7%
Profissional liberal	41	26,4%
Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria	21	13,5%
Trabalhador(a) com carteira assinada	5	3,2%
Trabalhador(a) Informal / Sem carteira assinada	3	1,9%
Estudante/ Estagiário(a)	2	1,3%
Empregado(a) Doméstico(a) com carteira assinada	1	0,7%
Militar	1	0,7%
Prefiro não responder	1	0,7%
Outra	37	23,9%

5. CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que os serviços da Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais necessitam de revisão em face das notas de avaliação alcançadas.

Conforme descrito no item 4.1, o nível de satisfação dos usuários dos serviços foi muito baixo, com nota média igual a 2,0. No entanto, em função da incoerência nos dados, não foi possível identificar a relação da satisfação com os atributos de qualidade.

Assim, de modo geral, o atributo que apresentou pior avaliação e necessita receber maior atenção é :

- **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:

- Masculino
- Feminino
- 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 