

RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria Especial de
Desestatização, Desinvestimento e
Mercados



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 Desestatização, Desinvestimento e Mercados.....	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 A).

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 6 e 7, atribuindo a seguinte pontuação:

Pergunta 6:

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

Pergunta 7:

- 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 DESESTATIZAÇÃO, DESINVESTIMENTO E MERCADOS

Serviço
Adquirir Imóvel por Venda Direta - Condomínio Vivendas Lago Azul Sobradinho DF
Alterar Regime ou Contrato de Utilização de Imóvel da União
Apresentar Manifestação sobre Notificação ou Autuação de Infração em Imóvel da União
Atualizar Cadastro de Ocupante de Imóvel da União Oriundo da Rede Ferroviária Federal SA
Cancelar Inscrição de Ocupação de Imóvel da União
Compensar Créditos de Receita Patrimonial
Conferir Autenticidade de Certidões de Imóveis da União
Consultar Dados Cadastrais de Imóvel da União
Consultar Detalhamento de DARF Emitido sobre Débitos Patrimoniais
Consultar Dominialidade de Imóvel da União para Fins de Usucapião
Consultar Dominialidade de Imóvel da União para Fins de Usucapião Extrajudicial - Exclusivo Cartório
Consultar e Emitir DARF de Parcelamento de Débitos sobre Imóvel da União concedido a partir de 1º de agosto de 2017
Consultar e Emitir DARF de Parcelamento de Débitos sobre Imóvel da União Concedido até julho de 2009
Consultar Histórico Financeiro de Imóvel da União
Desmembrar ou Fracionar Imóvel da União
Adquirir Imóvel Aforado da União por Remição (Realizar a Remição de Foro)
Emitir Certidões de Imóveis Administrados pela SPU
Emitir DARF para Pagamento de Taxas sobre Imóvel da União
Enviar DOITU - exclusivo para cartórios (DOITU)
Enviar Proposta de Aquisição de Imóvel da União
Impugnar Traçado de Demarcação da Secretaria do Patrimônio da União - SPU
Obter a Gestão Municipal de Praias Marítimas
Obter Acesso ou Cópia de Processo sobre Imóvel da União administrado pela SPU

Serviço

Obter Autorização de Obras em Imóvel da União

Obter Declaração de Disponibilidade em Águas Públicas da União

Obter Declaração de Domínio de Imóvel da União

Obter Imóvel da União para Uso da Administração Pública Federal e Entidades Sem Fins Lucrativos (SISREI)

Obter Informações Financeiras de Imóvel da União oriundo da Rede Ferroviária Federal SA - RFFSA

Obter Isenção de Pagamento de Taxas sobre Imóvel da União

Obter Permissão de Uso para Eventos em Imóvel da União

Obter Serviços não Padronizados para Atualização Cadastral em Imóvel da União

Obter Serviços não Padronizados sobre Contrato de Utilização de Imóveis da União

Obter Serviços não Padronizados sobre Débitos Patrimoniais ou Transferência de Titular de Imóvel

Parcelar Débitos Patrimoniais

Realizar a Remição de Foro pelo Procedimento Simplificado no SPUApp

Reativar Contrato de Aforamento de Imóvel da União

Regularizar Dívidas de Imóvel da União Oriundo da Rede Ferroviária Federal S. A

Regularizar Utilização de Imóvel da União

Remeter Plantas e Valores de Imóveis da União (exclusivo para Municípios)

Rever Área e Valor de Avaliação de Imóvel da União

Revisar ou Cancelar Cobrança de Taxas sobre Imóvel da União

Transferir o Responsável pelo Imóvel no Cadastro da SPU

Unificar Imóveis da União

Validar Certidão de Autorização para Transferência - CAT de Imóvel da União

4. RESULTADOS

4.1. Avaliação do serviço

A Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados (SEDDM) teve todos os seus 44 serviços com enquetes disponibilizadas na plataforma do Conselho de Usuários. No entanto, 16% dos serviços não receberam avaliação, ou seja, nenhum usuário respondeu a pesquisa.

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

Os serviços da SEDDM que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 16% do total de serviços do ME, com 9% do total de respostas, sendo 1,4 a taxa de participação.

Verifica-se que a maioria dos respondentes (81%) 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		
SEDDM	44 (16%)	12 (19%)	51 (81%)	63 (9%)	7 (16%)	1,4
ME	268	188	515	703	43	2,6

Em relação ao nível de satisfação do serviço, 17% ficaram muito satisfeitos e 41%, satisfeitos e um total de 58% indicou que o serviço atendeu ou superou às expectativas. 42% avaliaram que sua experiência não atendeu à expectativa e 25% ficaram muito insatisfeitos com a prestação do serviço, conforme gráficos 1 e 2.

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

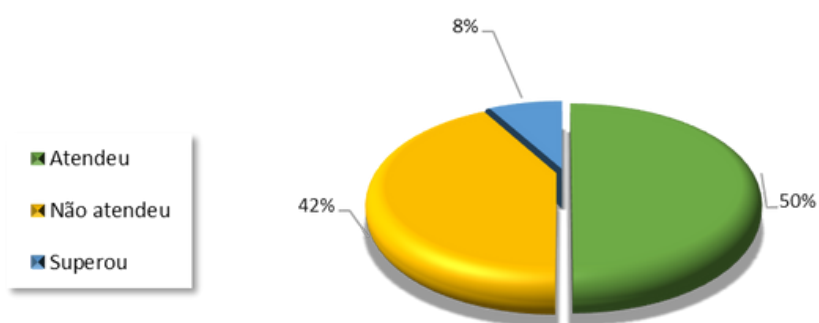
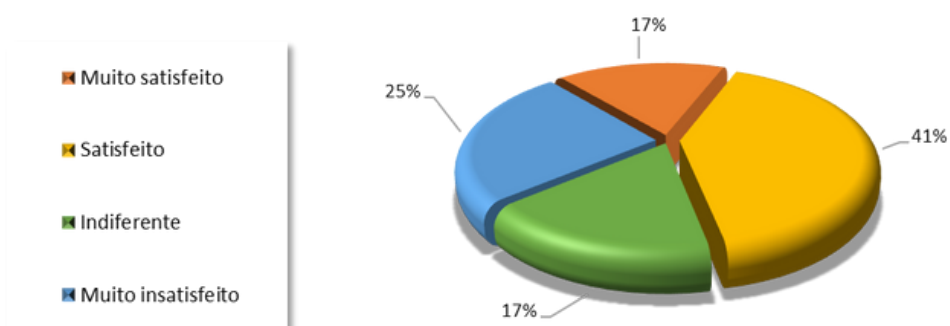


Gráfico 2. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



Na Tabela 2, é possível verificar que a nota de satisfação dos usuários foi igual a 3,1 e, de acordo com a avaliação geral, a unidade obteve nota média final de 3,0.

Quando solicitado ao respondente sua opinião sobre os atributos de avaliação da qualidade[1], a nota média variou entre 2,4 e 3,3, sendo **Acompanhamento** com a nota mais baixa e **Esforço** e **Informações** alcançando as notas maiores.

Tabela 2. Notas de avaliação dos serviços públicos.

Unidade	Nota Final	Notas							
		Satisfação	Atributo de qualidade						
			Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações	Acompanhamento
SEDDM	3,0	3,1	2,9	2,5	3,1	3,0	3,3	3,3	2,4
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 **Acompanhamento** o atributo que deve receber maior atenção e análise de melhorias pelo gestor, com 75% de avaliação Regular a Péssimo.

Já os atributos **Esforço** e **Informações** alcançaram 33% de avaliação Excelente.

Tabela 3. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se aplica
Atendimento	3 (25%)	-	5 (42%)	-	3 (25%)	1 (8%)
Rapidez	4 (33%)	-	2 (17%)	3 (25%)	1 (8%)	2 (17%)
Usabilidade	3 (25%)	-	-	5 (42%)	1 (8%)	3 (25%)
Confiabilidade	3 (25%)	-	2 (17%)	3 (25%)	2 (17%)	2 (17%)
Esforço	3 (25%)	-	2 (17%)	3 (25%)	4 (33%)	-
Informações	2 (17%)	1 (8%)	3 (25%)	2 (17%)	4 (33%)	-
Acompanhamento	3 (25%)	-	6 (50%)	-	1 (8%)	2 (17%)

Os resultados indicaram que os serviços foram acessados em sua maioria pelo próprio usuário (67%), seguido de terceiros (25%) e familiares (8%).

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

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

Tabela 4. Notas finais de avaliação dos serviços da SEDDM

Serviço	Nota
Emitir Certidões de Imóveis Administrados pela SPU	4,75
Rever Área e Valor de Avaliação de Imóvel da União	4,67
Consultar e Emitir DARF de Parcelamento de Débitos sobre Imóvel da União concedido a partir de 1º de agosto de 2017	4,25
Obter Acesso ou Cópia de Processo sobre Imóvel da União administrado pela SPU	4,00
Adquirir Imóvel por Venda Direta - Condomínio Vivendas Lago Azul Sobradinho DF	3,50
Compensar Créditos de Receita Patrimonial	3,50
Conferir Autenticidade de Certidões de Imóveis da União	3,50
Consultar e Emitir DARF de Parcelamento de Débitos sobre Imóvel da União Concedido até julho de 2009	3,50
Obter Declaração de Domínio de Imóvel da União	1,13
Enviar DOITU - exclusivo para cartórios (Doitu)	1,00
Impugnar Traçado de Demarcação da Secretaria do Patrimônio da União - SPU	1,00

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 (61%), mas considerou a utilização como útil em algum momento (Sim/Talvez - 55%). No entanto, caso o serviço não seja obrigatório, 51% 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	20 39%
Não	31 61%

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	18 35%
Não	23 45%
Talvez	10 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	25 49%
Pouco provável	6 12%
Nada provável	20 39%

4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (59%), com até 45 anos (57%), sendo que 64% possuem especialização e 43% são profissionais liberais, conforme gráficos 3 e 4 e tabelas 8 e 9.

Gráfico 3. Qual o seu gênero?

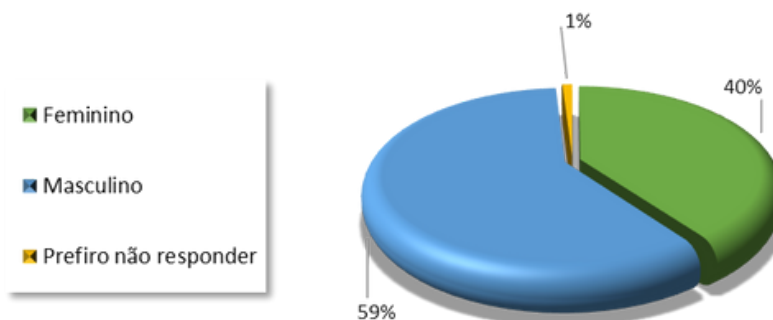


Gráfico 4. Qual a sua faixa etária?

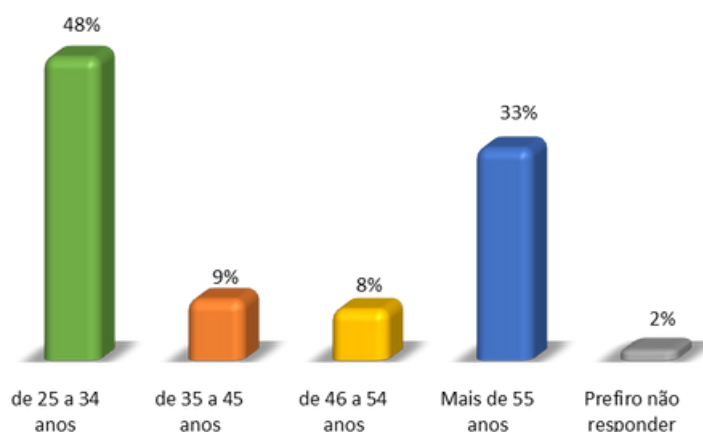


Tabela 8. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total	
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	10	16%
Superior completo/incompleto	10	16%
Especialização	41	64%
Mestrado/Doutorado	1	2%
Prefiro não responder	1	2%

Tabela 9. Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total	
Profissional liberal	27	43%
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	26	41%
Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria	3	5%
Voluntário(a)	4	6%
Outra	1	2%
Prefiro não responder	2	3%

5. CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que os serviços da Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados necessitam de revisão em face das notas de avaliação alcançadas.

O atributo que necessita receber maior atenção:

- **Acompanhamento:** Como você avalia a transação de acompanhamento ao andamento da sua demanda adequada.

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 8)

Caso responda SIM, segue para as perguntas de 2 a 7

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

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

3. Quem acessou o serviço?

- Próprio
- Familiares
- Terceiros

4. Você consultou as Perguntas Frequentes do Portal antes de iniciar um questionamento?

- Sim
- Não
- Não tive dúvidas

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

- Atendeu
- Superou
- Não atendeu

6. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



7. 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

Acompanhamento. Como você avalia a transação de acompanhamento ao andamento da sua demanda adequada

- 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 8 a 10

8. Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?

- Sim
- Não

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

- Sim
- Não
- Talvez

10. 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
MINISTÉRIO DA ECONOMIA**

