

RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria Especial de
Produtividade e Competitividade



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 GUARANYS
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 Produtividade e Competitividade.....	6
4. Resultados.....	7
4.1. Avaliação do serviço.....	7
4.1.1. Avaliação do serviço (CGEART/SEMPE).....	9
4.2. Avaliação do público potencial.....	11
4.3. Perfil do respondente.....	11
5. Conclusão.....	13

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 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 PRODUTIVIDADE E COMPETITIVIDADE [1]

Serviço
Alterar ex-tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações (BK e BIT)
Cadastrar Microempreendedor Individual (MEI)
Criar Zonas de Processamento de Exportação
Emitir o Certificado de Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI)
Incluir, alterar ou excluir itens na lista de Ex-tarifário vigente no Regime de Autopeças não-produzidas
Instalar projeto industrial em Zonas de Processamento de Exportação
Obter benefícios fiscais da Lei da Informática
Obter Ex-Tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações
Obter redução em tarifas de importação de autopeças
Participar na Consulta Pública de Ex-tarifário de Bens de Capital ou de Bens de Informática e Telecomunicações
Realizar a baixa do CNPJ de Microempreendedor Individual (MEI)
Realizar atualização de dados cadastrais do Microempreendedor Individual (MEI)
Renovar ex-tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações (BK e BIT)
Revogar ex-tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações (BK e BIT)
Solicitar acesso a produtos e serviços financeiros para pequenos negócios (CREDMEI/CREDMPE)
Solicitar Dispensa de Alvará e Licença de Funcionamento para Microempreendedor
Solicitar fixação ou alteração de Processo Produtivo Básico

[1] A Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade teve sua estrutura alterada por meio Medida Provisória 1.058, de 2021, e passou a se chamar Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade

4. RESULTADOS

4.1. Avaliação do serviço

A Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC) teve todos os seus 17 serviços com enquetes disponibilizadas 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 SEPEC que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 6% do total de serviços do ME, com 11% do total de respostas, sendo 4,6 a taxa de participação.

Verifica-se que a maioria dos respondentes (58%) 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		
SEPEC	17 (6%)	33 (42%)	45 (58%)	78 (11%)	0 (0%)	4,6
ME	268	188	515	703	43	2,6

Em relação ao nível de satisfação do serviço, 73% ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos e 94% indicaram que o serviço atendeu ou superou às expectativas.

Apenas 9% ficaram muito insatisfeitos com a prestação do serviço e 6% indicaram que não atendeu ao esperado, conforme gráficos 1 e 2.

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

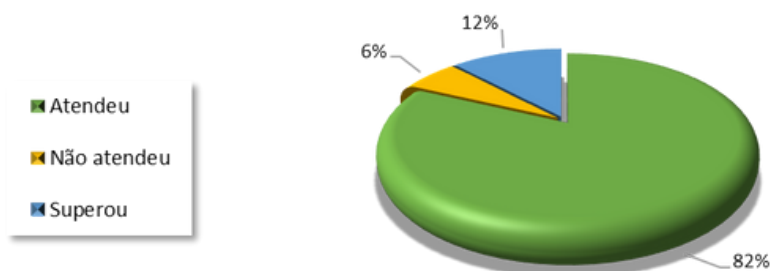
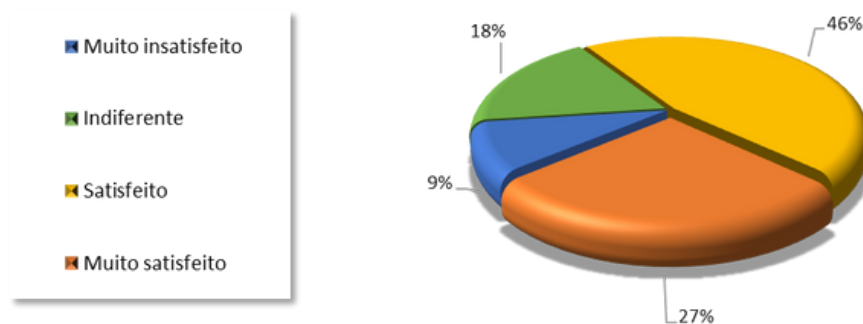


Gráfico 2. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



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 3,7.

Quando solicitado ao respondente sua opinião sobre os atributos de avaliação da qualidade[2], a nota média variou entre 3,6 e 3,9, sendo **Esforço** e **Usabilidade** com as notas mais baixas e **Atendimento** 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
SEPEC	3,7	3,6	3,9	3,8	3,6	3,8	3,6	3,8
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 na tabela de notas acima, não houve diferença expressiva entre a avaliação dos atributos. É possível identificar que os percentuais são semelhantes entre eles, destacando o alto índice de Bom a Excelente para **Atendimento** e **Confiabilidade** (71%).

Tabela 3. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se aplica
Atendimento	-	-	4 (29%)	8 (57%)	2 (14%)	-
Rapidez	-	-	6 (43%)	6 (43%)	2 (14%)	-
Usabilidade	-	-	6 (43%)	7 (50%)	1 (7%)	-
Confiabilidade	1 (7%)	-	3 (21%)	7 (50%)	3 (21%)	-
Esforço	-	1 (7%)	6 (43%)	5 (36%)	2 (14%)	-
Informações	-	1 (7%)	5 (36%)	5 (36%)	3 (21%)	-

[2] 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 SEPEC.

Serviço	Nota
Realizar a baixa do CNPJ de Microempreendedor Individual (MEI)	4,6
Emitir o Certificado de Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI)	4,6
Solicitar acesso a produtos e serviços financeiros para pequenos negócios (CREDMEI/CREDMPE)	4,3
Realizar atualização de dados cadastrais do Microempreendedor Individual (MEI)	4,1
Alterar ex-tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações (BK e BIT)	3,9
Solicitar Dispensa de Alvará e Licença de Funcionamento para Microempreendedor	3,8
Solicitar fixação ou alteração de Processo Produtivo Básico	3,8
Participar na Consulta Pública de Ex-tarifário de Bens de Capital ou de Bens de Informática e Telecomunicações	3,7
Obter redução em tarifas de importação de autopeças	3,7
Obter Ex-Tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações	3,6
Cadastrar Microempreendedor Individual (MEI)	3,5
Revogar ex-tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações (BK e BIT)	3,3

4.1.1. Avaliação do serviço (CGEART/SEMPE)

A pedido do gestor, os serviços da Coordenação Geral de Empreendedorismo e Artesanato (CGEART/SEMPE) tiveram perguntas específicas para o usuário do serviço (Anexo A1).

Os resultados apresentados a seguir são referentes apenas àquelas questões específicas que não foram consolidadas no item 4.1. No entanto, para que fosse possível consolidar todas as avaliações na nota final da unidade, foi necessário ajustar os atributos de qualidade. Dessa forma, as notas apresentadas na Tabela 2, abrangem todos os serviços.

Para melhor compreensão, todas as respostas estão inseridas em detalhe na planilha disponibilizada no arquivo Anexo B.

Na Tabela 5, observa-se que a nota de satisfação dos usuários foi igual a 3,7.

Em relação aos atributos da qualidade, todos alcançaram nota média acima de 4,0, indicando concordância dos usuários na adequação da prestação dos serviços.

Tabela 5. Notas de avaliação dos serviços públicos CGEART/SEMPE.

Unidade	Notas					
	Satisfação	Atributo de qualidade				
		Local das informações	Clareza das informações	Informações suficientes	Tempo de espera e prazo	Canal de atendimento
CGEART/SEMPE (SEPEC)	3,7	4,2	4,4	4,2	4,4	4,1

A Tabela 6 corrobora com a avaliação das notas, em que se observa que os percentuais de usuários que concordam ou concordam totalmente com a adequação do item avaliado estão próximos de 80% em todos os atributos, exceto **Canal de atendimento** que recebeu 26% de discordância, sendo necessária maior atenção do gestor.

Tabela 6. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade CGEART/SEMPE.

Atributo de qualidade	Avaliação				
	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Local das informações	-	4 (21%)	-	6 (32%)	9 (47%)
Clareza das informações	-	2 (11%)	-	8 (42%)	9 (47%)
Informações suficientes	-	3 (16%)	1 (5%)	6 (32%)	9 (47%)
Tempo de espera e prazo	-	2 (11%)	1 (5%)	6 (32%)	10 (53%)
Canal de atendimento	-	5 (26%)	1 (5%)	4 (21%)	9 (47%)

Para o cidadão que não havia utilizado o serviço, não houve alteração nas perguntas, mantendo aquelas do questionário padrão, cujos resultados serão apresentadas no item 4.2.

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 7 a 9).

Observa-se que 67% não conhecia o serviço que estava avaliando, mas considerou a utilização como útil em algum momento (Sim/Talvez - 78%), sendo que 53% avaliaram a possibilidade de utilizá-lo, mesmo não sendo obrigatório.

Tabela 7. Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?

Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?	Total	
Sim	15	33%
Não	30	67%

Tabela 8. 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	20	45%
Não	10	22%
Talvez	15	33%

Tabela 9. 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	24	53%
Pouco provável	9	20%
Nada provável	12	27%

4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (77%), na faixa etária de 35 a 45 anos (38%), sendo que 41% possuem nível superior (completo/incompleto) e 30% são profissionais liberais, conforme Gráficos 3 e 4 e Tabelas 10 e 11.

Gráfico 3. Qual o seu gênero?

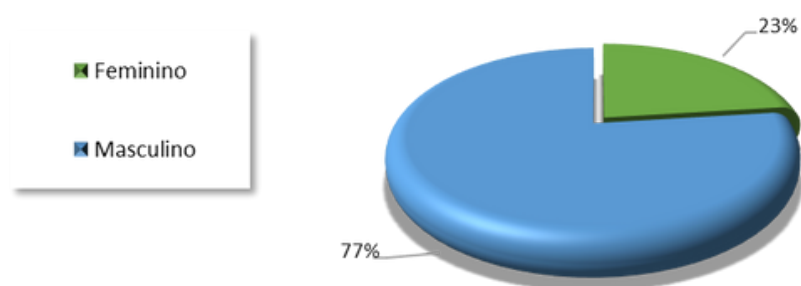


Gráfico 4. Qual a sua faixa etária?

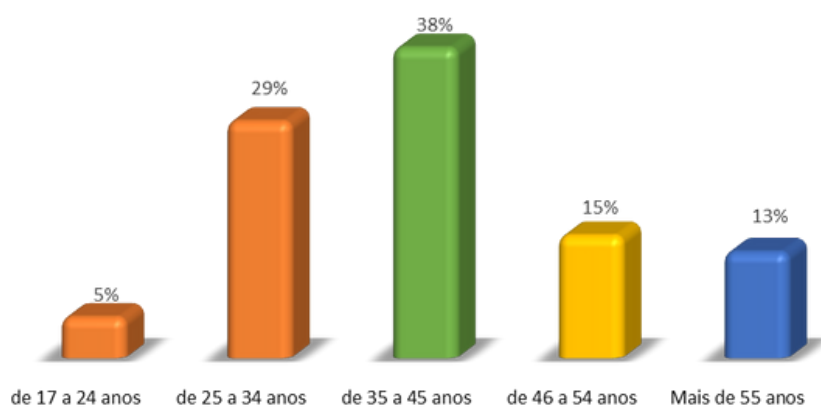


Tabela 10. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total	
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	9	11%
Superior completo/incompleto	32	41%
Especialização	24	31%
Mestrado/Doutorado	13	17%

Tabela 11. Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total	
Profissional liberal	23	30%
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	20	26%
Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria	8	10%
Empregado(a) Doméstico(a) com carteira assinada	4	5%
Trabalhador(a) com carteira assinada	4	5%
Trabalhador(a) Informal / Sem carteira assinada	3	4%
Voluntário(a)	1	1%
Militar	1	1%
Outra	14	18%

5. CONCLUSÃO

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

O atributo que necessita receber maior atenção:

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

- 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 A1 - QUESTIONÁRIO

CGEART/SEMPE

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.

As informações que precisei sobre o serviço estavam em lugar fácil de encontrar.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

As informações que encontrei estavam claras e linguagem simples de entender.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

As informações que precisei foram suficientes para utilizar o serviço.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

O tempo de espera para obter o serviço e o prazo para a concluir foram adequados.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

O canal de atendimento disponível foi suficiente para o que eu precisava.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

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
MINISTÉRIO DA ECONOMIA**



**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL