

RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria Especial de Desburocratização,
Gestão e Governo Digital



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 Desburocratização, Gestão e Governo Digital.....	6
4. Resultados.....	7
4.1. Avaliação do serviço.....	7
4.2. Avaliação do público potencial.....	10
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 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 DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

Serviço
Acessar comprovante de rendimentos de ex-servidores e ex-pensionistas
Assinatura Eletrônica
Cadastrar empresa ou entidade interessada em serviços de consignação em folha de pagamento
Cadastrar, Alterar ou Excluir Usuários de Serviços do GOV.BR
Comunicar falecimento de aposentados, militares reformados ou da reserva, pensionistas e anistiados políticos atendidos pelo DECIPEX
Criar sua conta digital (gov.BR)
Informar atividades e dados de registro nas Juntas Comerciais
Informar problema nos Serviços do GOV.BR
Manifestar Interesse em Doar (Reuse)
Reclamar sobre os serviços de registro empresarial das Juntas Comerciais
Registrar aplicativos na conta única GOV.BR
Registrar endereço de sítio eletrônico GOV.BR
Requerer autorização para atos de filial de sociedade empresária estrangeira
Serviço de cadastro como fornecedor da Administração Pública (SICAF)
Solicitar adesão para acesso ao cadastro base do cidadão
Solicitar agendamento de visita técnica de aposentados, pensionistas ou anistiados políticos civis para fins de comprovação de vida (inserido em Julho/21)
Solicitar Auxílio Funeral de aposentado, militar reformado ou da reserva atendidos pelo DECIPEX
Solicitar desbloqueio de senha de acesso ao SIGEPE para aposentados, militares reformados e da reserva, pensionistas e anistiados políticos atendidos
Solicitar Isenção de Imposto de Renda para aposentados, pensionistas e anistiados políticos atendidos pelo DECIPEX

4. RESULTADOS

4.1. Avaliação do serviço

A Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) teve todos os seus 19 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 SEDGG que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 7% do total de serviços do ME, com 13% do total de respostas, sendo 4,8 a taxa de participação.

Verifica-se que a maioria dos respondentes (60%) 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		
SEDGG	19 (7%)	37 (40%)	55 (60%)	92 (13%)	0 (0%)	4,8
ME	268	188	515	703	43	2,6

Em relação ao nível de satisfação do serviço, 57% ficaram muito satisfeitos (27%) ou satisfeitos (30%) e 87% indicaram que o serviço atendeu ou superou às expectativas. Apesar desse alto índice, 30% 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?

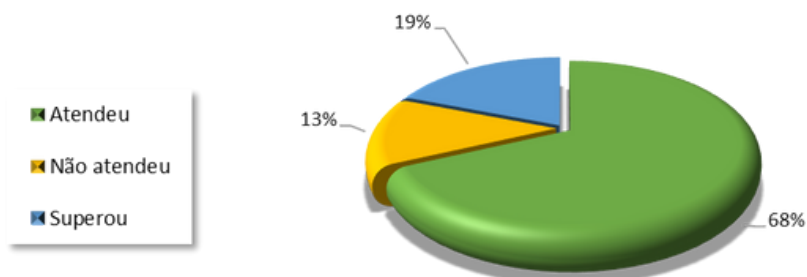
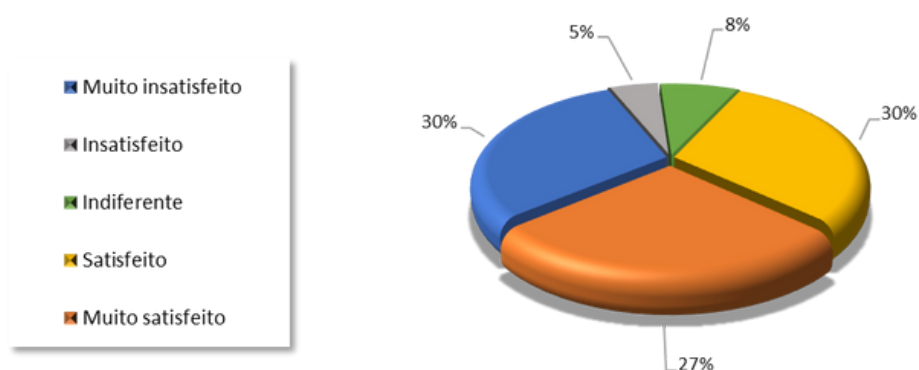


Gráfico 2. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



Na Tabela 2, é possível verificar que a nota de satisfação dos utilizadores foi igual a 3,1 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 3,5 e 3,7, sendo **Usabilidade** com a nota mais baixa e **Confiabilidade** e **Esforço** alcançando as maiores notas.

Tabela 2. Notas de avaliação dos serviços públicos.

Unidade	Nota Final	Notas						
		Satisfação	Atributo de qualidade					Informações
			Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	
SEDGG	3,5	3,1	3,6	3,6	3,5	3,7	3,7	3,6
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 muito semelhantes entre eles.

Tabela 3. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se aplica
Atendimento	2 (5%)	-	9 (24%)	11 (30%)	14 (38%)	1 (3%)
Rapidez	3 (8%)	1 (3%)	9 (24%)	9 (24%)	13 (35%)	2 (6%)
Usabilidade	3 (8%)	2 (5%)	8 (22%)	9 (24%)	14 (38%)	1 (3%)
Confiabilidade	2 (5%)	3 (8%)	5 (14%)	13 (35%)	13 (35%)	1 (3%)
Esforço	2 (5%)	-	10 (27%)	10 (27%)	13 (35%)	2 (5%)
Informações	2 (5%)	2 (5%)	11 (30%)	6 (16%)	15 (41%)	1 (3%)

[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 SEDGG.

Serviço	Nota
Solicitar desbloqueio de senha de acesso ao SIGEPE para aposentados, militares reformados e da reserva, pensionistas e anistiados políticos atendidos	4,86
Registrar endereço de sítio eletrônico GOV.BR	4,50
Registrar aplicativos na conta única GOV.BR	4,33
Acessar comprovante de rendimentos de ex-servidores e ex-pensionistas	3,93
Criar sua conta digital (gov.BR)	3,86
Assinatura Eletrônica	3,86
Solicitar Isenção de Imposto de Renda para aposentados, pensionistas e anistiados políticos atendidos pelo DECIPEX	3,64
Solicitar agendamento de visita técnica de aposentados, pensionistas ou anistiados políticos civis para fins de comprovação de vida (inserido em Julho/21)	3,43
Serviço de cadastro como fonecedor da Administração Pública (SICAF)	3,29
Solicitar adesão para acesso ao cadastro base do cidadão	3,14
Solicitar Auxílio Funeral de aposentado, militar reformado ou da reserva atendidos pelo DECIPEX	3,00
Cadastrar, Alterar ou Excluir Usuários de Serviços do GOV.BR	3,00
Informar problema nos Serviços do GOV.BR	2,86
Requerer autorização para atos de filial de sociedade empresária estrangeira	2,71
Reclamar sobre os serviços de registro empresarial das Juntas Comerciais	2,71

Observação

Sobre os seguintes serviços:

- a) Requerer autorização para atos de filial de sociedade empresária estrangeira
- b) Reclamar sobre os serviços de registro empresarial das Juntas Comerciais
- c) Informar atividades e dados de registro nas Juntas Comerciais

A pedido do gestor, os serviços listados tiveram o questionário com perguntas específicas para o usuário que respondia ter utilizado o serviço. No entanto, para (a) e (c), a pesquisa foi respondida apenas por cidadão que não havia utilizado, mantendo, assim, as perguntas do potencial usuário do questionário padrão. Dessa forma, as respostas estão consolidadas nos resultados aqui apresentados.

Para o serviço (b), as respostas das perguntas específicas (Anexo A1) estão inseridas em detalhe na planilha disponibilizada no arquivo Anexo B.

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 58% não conhecia o serviço que estava avaliando, mas considerou a utilização como útil em algum momento (Sim/Talvez - 74%), sendo que 69% 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	23	42%
Não	32	58%

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	37	67%
Não	14	26%
Talvez	4	7%

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	38	69%
Pouco provável	10	18%
Nada provável	7	13%

4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (75%), na faixa etária de 35 a 45 anos (45%), sendo que 37% possuem nível superior (completo/incompleto) e 29% são servidores públicos, conforme Gráficos 3 e 4 e Tabelas 8 e 9.

Gráfico 3. Qual o seu gênero?

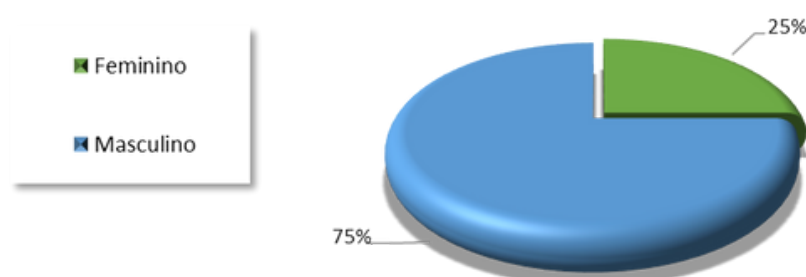


Gráfico 4. Qual a sua faixa etária?

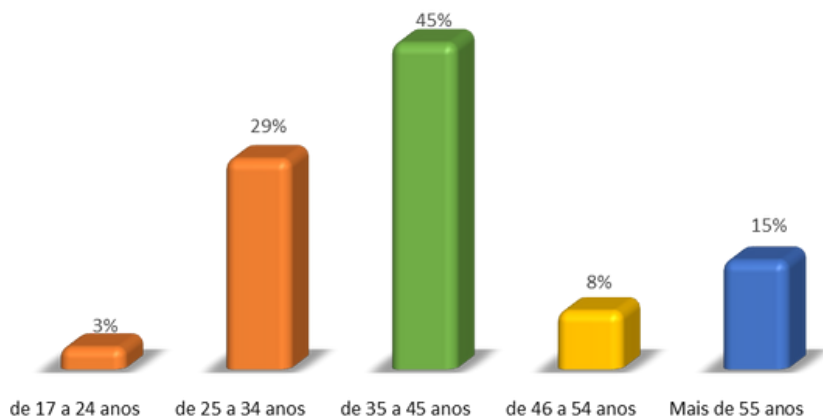


Tabela 8. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total	
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	17	19%
Superior completo/incompleto	33	37%
Especialização	30	34%
Mestrado/Doutorado	9	10%

Tabela 9. Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total	
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	26	29%
Profissional liberal	21	23%
Trabalhador(a) com carteira assinada	6	7%
Trabalhador(a) Informal / Sem carteira assinada	6	7%
Militar	5	6%
Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria	5	6%
Estudante/ Estagiário(a)	2	2%
Outra	16	18%
Prefiro não responder	2	2%

5. CONCLUSÃO

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

O atributo que necessita receber maior atenção:

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

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

Reclamar sobre os serviços de registro empresarial das Juntas Comerciais

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. 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

6. Sua demanda necessitou de articulação com a Junta Comercial?

- Sim
- Não (encerra)

7. Qual a sua opinião quanto a articulação com a Junta Comercial sobre os seguintes itens:

Expectativa. A solução/orientação dada pela Junta Comercial atendeu as expectativas.

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

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

- 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

Satisfação. O quão satisfeito está com o serviço prestado.



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

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