

RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria Especial do Tesouro
e Orçamento



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 do Tesouro e Orçamento.....	6
4. Resultados.....	6
4.1. Avaliação do serviço.....	6
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 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 DO TESOIRO E ORÇAMENTO [1]

Serviço
Comprar Títulos Públicos Federais
Consultar dados do Orçamento Cidadão Digital
Consultar dados no Painel do Orçamento Federal
Obter autorização para atividades de distribuição gratuita de prêmios, a título de propaganda, ou de captação de poupança popular
Obter extrato do Sistema de Informações sobre Requisitos Fiscais (CAUC)

4. RESULTADOS

4.1. Avaliação do serviço

A Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO) teve todos os seus cinco serviços com enquetes disponibilizadas na plataforma do Conselho de Usuários.

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

Os serviços da SETO que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 2% do total de serviços do ME, com 4% do total de respostas, sendo 6,0 a taxa de participação.

Verifica-se que a maioria dos respondentes (73%) não utilizou o serviço.

[1] A Secretaria Especial de Fazenda teve sua estrutura alterada por meio Medida Provisória 1.058, de 2021, e passou a se chamar Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO)

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		
SETO	5 (2%)	8 (27%)	22 (73%)	30 (4%)	0 (0%)	6,0
ME	268	188	515	703	43	2,6

Em relação ao nível de satisfação do serviço, 62% ficaram satisfeitos e 75% indicaram que o serviço atendeu às expectativas.

Por outro lado, 25% avaliaram que sua experiência não atendeu à expectativa e 38% ficaram muito insatisfeitos (25%) ou insatisfeitos (13%) com a prestação do serviço, conforme gráficos 1 e 2.

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

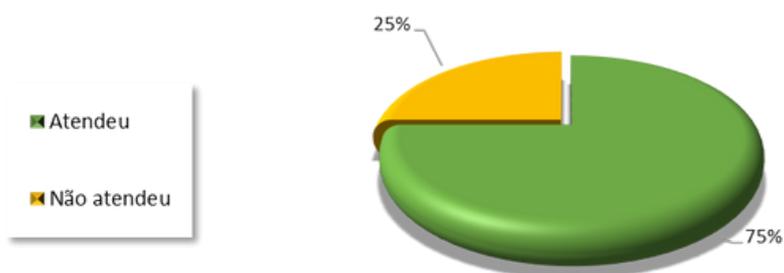
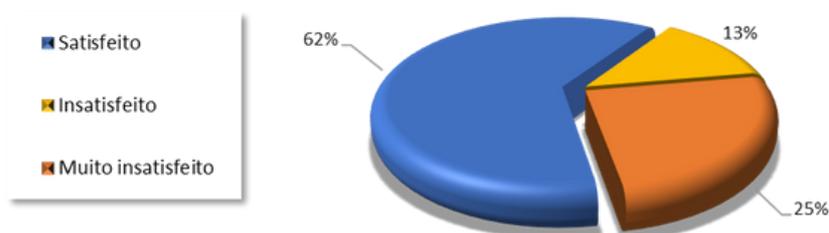


Gráfico 2. Qual a sua satisfação com a prestação deste serviço?



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

Quando solicitado ao respondente sua opinião sobre os atributos de avaliação da qualidade[2], a nota média variou entre 2,8 e 3,5, sendo **Usabilidade** com a nota mais baixa 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
SETO	3,2	3,0	3,5	3,2	2,8	3,4	3,1	3,3
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 **Usabilidade** o atributo que deve receber maior atenção e análise de melhorias pelo gestor, com 25% de avaliação Péssimo.

Os atributos **Atendimento** e **Confiabilidade** alcançaram 37% de avaliação Excelente.

Tabela 3. Avaliação descritiva dos atributos de qualidade.

Atributo de qualidade	Avaliação					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se aplica
Atendimento	1 (13%)	1 (13%)	1 (13%)	2 (25%)	3 (37%)	-
Rapidez	1 (13%)	1 (13%)	1 (13%)	4 (50%)	1 (13%)	-
Usabilidade	2 (25%)	1 (13%)	1 (13%)	4 (50%)	-	-
Confiabilidade	2 (25%)	1 (13%)	-	2 (25%)	3 (37%)	-
Esforço	1 (13%)	1 (13%)	2 (25%)	3 (37%)	1 (13%)	-
Informações	1 (13%)	1 (13%)	-	6 (75%)	-	-

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 SETO

Serviço	Nota
Comprar Títulos Públicos Federais	3,5
Consultar dados no Painel do Orçamento Federal	2,9

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

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 (82%), mas considerou a utilização como útil em algum momento (Sim/Talvez - 91%) e, caso o serviço não seja obrigatório, 55% avaliaram como possível a utilização.

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

Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?	Total	
Sim	4	18%
Não	18	82%

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	11	50%
Não	2	9%
Talvez	9	41%

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	12	55%
Pouco provável	8	36%
Nada provável	2	9%

Observação

A pedido do gestor, o serviço “Obter extrato do Sistema de Informações sobre Requisitos Fiscais (CAUC)” teve o questionário com perguntas específicas para o usuário do serviço (Anexo A1).

No entanto, a pesquisa foi respondida por um cidadão que não havia utilizado o serviço, mantendo, assim, as perguntas do potencial usuário do questionário padrão. Dessa forma, as respostas estão consolidadas nos resultados aqui apresentados.

4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (83%), na faixa etária de 35 a 45 anos (38%), sendo que 55% possuem nível superior (completo/incompleto) e 38% são servidores públicos, conforme Gráficos 3 e 4 e Tabelas 8 e 9.

Gráfico 3. Qual o seu gênero?

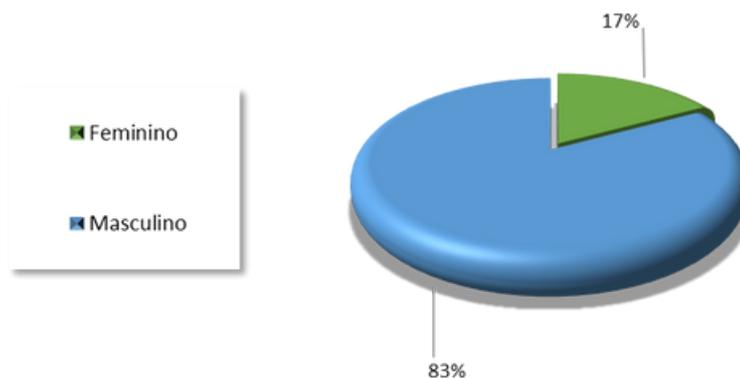


Gráfico 4. Qual a sua faixa etária?

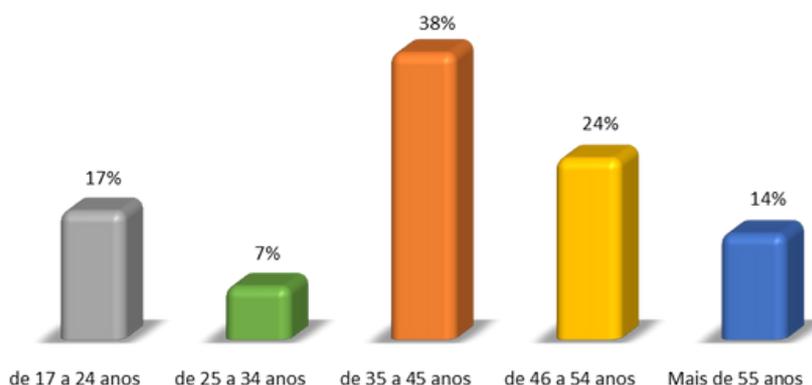


Tabela 8. Nível de instrução.

Qual o seu nível de instrução?	Total	
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	2	7%
Superior completo/incompleto	16	55%
Especialização	5	17%
Mestrado/Doutorado	6	21%

Tabela 9. Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total	
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	11	38%
Trabalhador(a) Informal / Sem carteira assinada	4	14%
Profissional liberal	3	10%
Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria	3	10%
Outra	6	21%
Prefiro não responder	2	7%

5. CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que os serviços da Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento 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

Obter extrato do Sistema de Informações sobre Requisitos Fiscais (CAUC)

1. Você já utilizou esse serviço?

- Sim
- Não (pula para pergunta 11)

Caso responda SIM, segue para as perguntas de 2 a 10

2. Quantas vezes utilizou o CAUC 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. Você acessa o CAUC como:

- Servidor público Municipal
- Servidor público Estadual
- Servidor público Federal
- Organização da Sociedade Civil (OSC)
- Empregado da Administração Indireta Municipal ou Estadual
- Outro

5. Com que finalidade você emite o extrato do CAUC:

- Consulta para concedente de convênio
- Consulta para conveniente do convênio (recebedor dos recursos de transferências voluntárias)
- Consulta para órgãos de controle (Poderes Legislativos e Tribunais de Contas)
- Consulta como cidadão, para ter acesso às informações fiscais do meu Município/Estado
- Outro

6. Das cinco opções de extrato disponíveis no CAUC, qual delas você mais utiliza:

- I - CNPJ principal de ente Federado
- II - Conjunto de CNPJ de Órgãos da Administração Direta
- III - CNPJ de Órgão da ADM. Direta ou de Entidade da ADM. Indireta
- IV - CNPJ principal de Ente Federado e de Órgão proponente (Gestor)
- V - Conjunto de CNPJ de Entidades da Administração Indireta
- VI - Organização da Sociedade Civil (OSC)

7. Você realizou cadastro na "Área do Assinante", na aba "Transparência", para receber avisos, via e-mail?

- Sim
- Não
- Não conhecia essa opção

8. Você utiliza as "Perguntas Frequentes" na aba "Informações" para tirar dúvidas sobre o CAUC?

- Sim
- Não
- Não conhecia essa opção

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



10. 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 11 a 13

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

- Sim
- Não

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

- Sim
- Não
- Talvez

13. 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**

