

# RELATÓRIO DE RESULTADOS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria Executiva

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](http://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 Executiva .....	6
4. Resultados.....	6
4.1. Avaliação do serviço.....	6
4.2. Avaliação do público potencial.....	8
4.3. Perfil do respondente.....	9
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](http://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 EXECUTIVA (SE)

Serviço
Participar do Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros (PNAFM III)
Protocolar documentos junto ao Ministério da Economia
Registrar ações rotineiras de combate ao Aedes aegypti

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Avaliação do serviço

A Secretaria Executiva (SE) teve todos os seus três 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 SE que fizeram parte do ciclo 1 de avaliação representaram 1% do total de serviços do ME, com 5% do total de respostas, sendo 11,0 a taxa de participação.

Verifica-se que a maioria dos respondentes (58%) não utilizou o serviço e apenas o serviço “Protocolar documentos junto ao Ministério da Economia” teve respondentes que o haviam utilizado. Dessa forma, os resultados da avaliação de satisfação apresentados a seguir estão relacionados a ele.

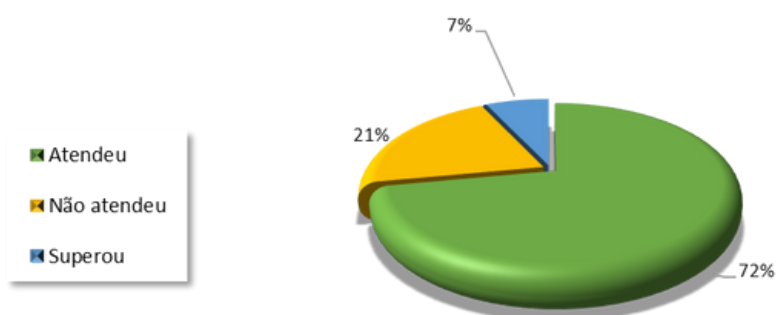
**Tabela 1.** Quantitativo de respostas.

Unidade	Nº de enquetes (Serviços)	Quantidade de respostas			Sem avaliação	Taxa de participação
		Utilizou o serviço	Não utilizou o serviço	Total		
SE	3 (1%)	14 (42%)	19 (58%)	33 (5%)	0 (0%)	11,0
ME	268	188	515	703	43	2,6

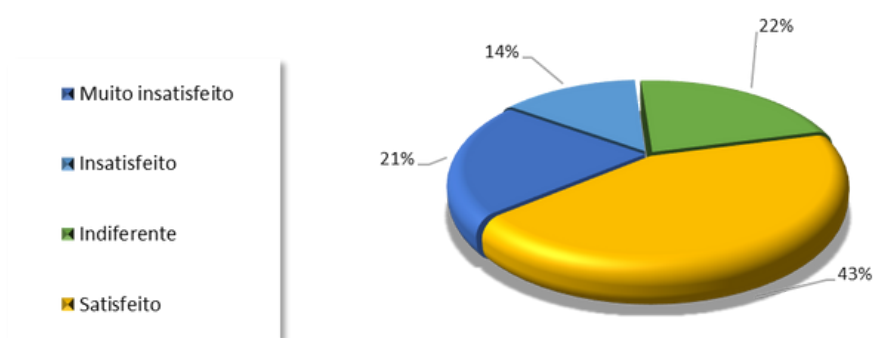
Em relação ao nível de satisfação do serviço, 43% ficaram satisfeitos e 79% indicaram que o serviço atendeu ou superou às expectativas.

Por outro lado, 21% avaliaram que sua experiência não atendeu à expectativa e 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 2,9 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[1], a nota média variou entre 2,9 e 3,6, sendo **Rapidez** com a nota mais baixa e **Confiabilidade** alcançando a maior nota.

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

**Tabela 2.** Notas de avaliação dos serviços públicos.

Unidade	Nota Final	Notas						
		Satisfação	Atributo de qualidade					
			Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
SE	3,2	2,9	3,4	2,9	3,3	3,6	3,2	3,1
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 **Rapidez** o atributo que deve receber maior atenção e análise de melhorias pelo gestor, com 71% de avaliação Regular a Péssimo. **Confiabilidade** alcançou 21% 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 (7%)	2 (14%)	3 (21%)	6 (43%)	2 (14%)	-
Rapidez	2 (14%)	2 (14%)	6 (43%)	3 (21%)	1 (7%)	-
Usabilidade	1 (7%)	2 (14%)	5 (36%)	4 (29%)	2 (14%)	-
Confiabilidade	1 (7%)	1 (7%)	4 (29%)	5 (36%)	3 (21%)	-
Esforço	2 (14%)	1 (7%)	3 (21%)	8 (57%)	-	-
Informações	1 (7%)	3 (21%)	4 (29%)	6 (43%)	-	-

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 SE

Serviço	Nota
Protocolar documentos junto ao Ministério da Economia	2,9

## 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 já conhecia o serviço que estava avaliando (53%) e todos consideraram a utilização como útil em algum momento, bem como a possibilidade de utilizá-lo (63%), caso o serviço não seja obrigatório.



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

Você conhece ou já ouviu falar sobre esse serviço?	Total	
Sim	10	53%
Não	9	47%

**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	12	63%
Não	0	-
Talvez	7	37%

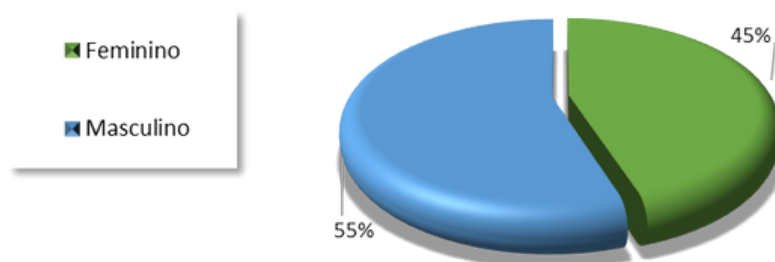
**Tabela 7.** Se esse serviço não for obrigatório, qual a chance de você utilizá-lo?

Se esse serviço não for obrigatório, qual a chance de você utilizá-lo?	Total	
Possível	12	63%
Pouco provável	7	37%
Nada provável	0	-

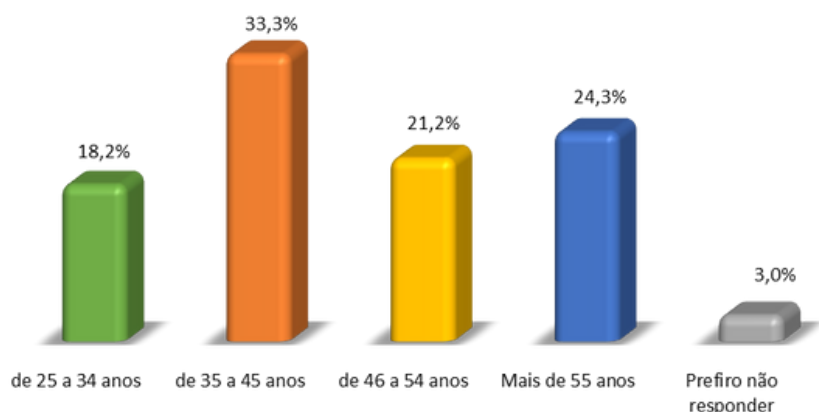
### 4.3. Perfil do respondente

O perfil do usuário do serviço é composto pelo sexo masculino (55%), na faixa etária de 35 a 45 anos (33,3%), com nível superior (completo/incompleto) 48,5%, e 21% são Administradores, 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	16	48,5%
Especialização	10	30,3%
Mestrado/Doutorado	6	18,2%
Nível médio completo/incompleto (2º grau)	1	3,0%

**Tabela 9.** Ocupação.

Qual a sua ocupação?	Total	
Administrador	7	21,2%
Servidor(a) público(a) / Estatutário(a)	3	9,3%
Advogado	2	6,1%
Consultoria	2	6,1%
Profissional liberal	2	6,1%
Técnico em Administração	2	6,1%
Análise e desenvolvimento de sistemas	1	3,0%
Analista de sistemas e tecnologia da informação	1	3,0%
Contabilista	1	3,0%
Dentista	1	3,0%
Estatística	1	3,0%
Fisioterapeuta	1	3,0%
Gerente comercial	1	3,0%
Gestão	1	3,0%
Gestor público	1	3,0%
Publicidade e propaganda	1	3,0%
Representantes Comerciais Autônomos	1	3,0%
Técnico Industrial	1	3,0%
Outro	3	9,1%

## 5. CONCLUSÃO

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

O atributo que necessita receber maior atenção:

- Rapidez: Tempo de espera para obtenção e o prazo para a conclusão do serviço 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:

- M
- F
- 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 