

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Conselho de Usuários de Serviços Públicos - CGU

**Relatório – Resultados da consulta referente ao serviço “Consultar
Processo Correccional”**

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Ouvidoria-Geral da União

Controladoria-Geral da União

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Introdução

Em atendimento ao comando da [Lei 13.460/2017](#) e do [Decreto 9.492/2018](#), que trouxeram a obrigatoriedade da instauração de conselhos de usuários de serviços públicos por parte dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal, a Controladoria-Geral da União (CGU), através da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCid)/ Ouvidoria-Geral da União (OGU), promoveu o estabelecimento do Conselho de Usuários do serviço “[Consultar Processo Correcional](#)”.

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelos serviços, através da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#).

O conselho de usuários de um serviço público representa o conjunto de voluntários que se inscreveram na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, para a avaliação de um determinado serviço. Uma pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, de um ou mais órgãos.

Os conselheiros auxiliam na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Nesse contexto, para fins de instauração do Conselho de Usuários do serviço “[Consultar Processo Correcional](#)”, foi seguida a metodologia do “[Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos](#)”.

O Guia foi produzido pela Controladoria-Geral da União, através da Ouvidoria-Geral da União, e tem o objetivo de subsidiar o processo de robustecimento das instâncias de governança de serviços das instituições, bem como fornecer uma orientação metodológica para o desenvolvimento de pesquisas e consultas por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários do Poder Executivo federal.

Para que o objetivo de um conselho de usuários de um serviço público seja alcançado, qual seja, a avaliação da qualidade e da efetividade da prestação do serviço público, o Guia traz, sinteticamente, 5 passos a serem seguidos:

1. Revisando a Carta de Serviços;
2. Engajando conselheiros;
3. Entendendo a satisfação, a qualidade percebida e o processo decisório do gestor de serviços;
4. Criando consultas e pesquisas e avaliando serviços públicos; e

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



5. Apresentando resultados.

Após os 3 primeiros passos acima terem sido executados por esta Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCid), passou-se ao quarto, que representa a aplicação em si da consulta referente ao serviço mencionado.

Desse modo, entre os dias 30 de Novembro e 07 de Dezembro de 2021, foi disponibilizada para os conselheiros consulta referente ao serviço "[Consultar Processo Correcional](#)".

A enquete recebeu o seguinte título: "Avaliação sobre o serviço "Consultar Processo Correcional"".

Finalizada esta quarta etapa, chega-se ao quinto e último passo referente à condução dos conselhos de usuários do serviço em questão.

Esta parte, "Apresentando resultados", traduz o momento de análise dos dados coletados e de transformação dos mesmos em informações úteis à gestão.

A Plataforma do Conselho de Usuários dispõe de uma série de instrumentos para consolidação e análise dos dados coletados. Contudo, ela não substitui a análise crítica do gestor acerca dos dados coletados.

Antes da publicação dos resultados da consulta, estes serão apresentados ao gestor do serviço, dando-lhe prazo para se manifestar, caso deseje.

O gestor do serviço "[Consultar Processo Correcional](#)" se trata da Corregedoria-Geral da União (CRG).

Após as contribuições da área técnica serem enviadas para esta CGCid, será promovida revisão interna das informações, de modo que então se dará a publicação dos resultados, na forma prescrita pelo art. 24-H do [Decreto 9.492/2018](#).

Nesse sentido, o presente relatório busca trazer as análises quantitativa e qualitativa dos dados obtidos na condução da consulta referente ao serviço "[Consultar Processo Correcional](#)", de forma a evidenciar informações que auxiliem a tomada de decisão do gestor do serviço, no que toca ao aperfeiçoamento do mesmo.



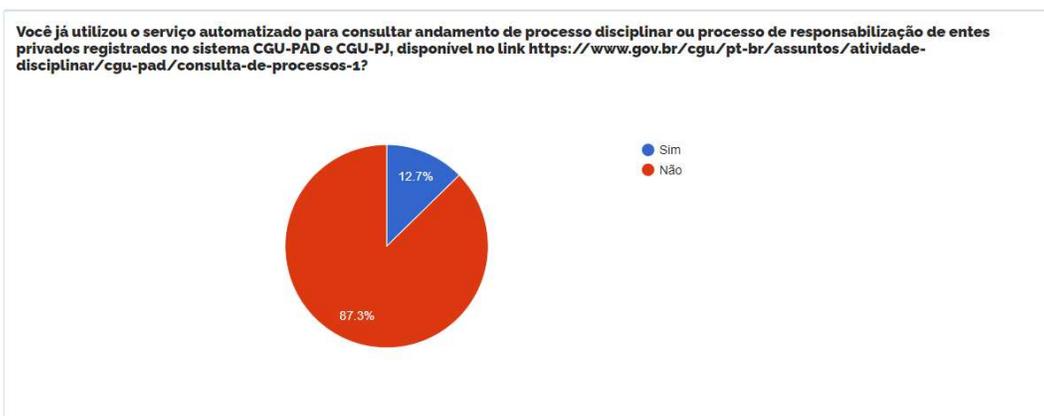
Análise quantitativa e qualitativa dos dados obtidos

Após o encerramento da aplicação da consulta, promoveu-se a extração dos dados coletados.

Foram utilizados os gráficos contidos no próprio site da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, acessíveis através do botão “Respostas”, da coluna de “Ações”, referentes a cada enquete, e também as planilhas contendo a exportação dos dados, acessíveis através do botão “Exportar Respostas para Excel (CSV/XLSX)”, da coluna de “Ações”, referentes a cada enquete.

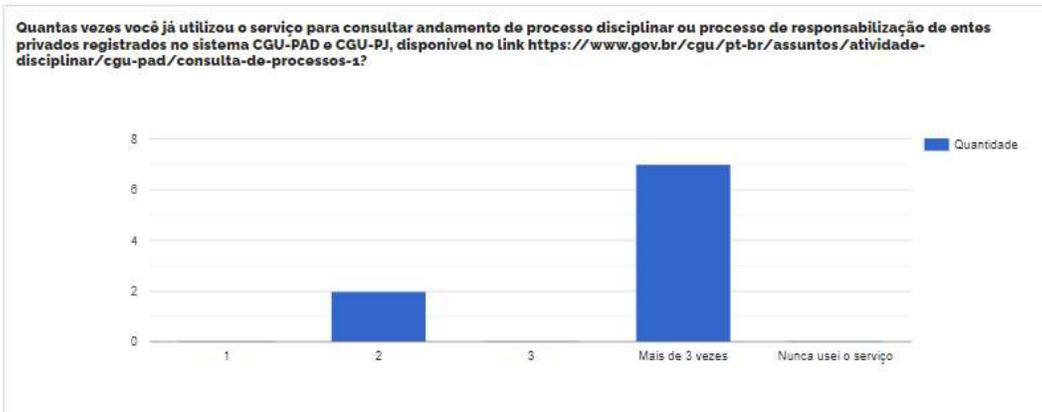
Abaixo segue um panorama dos dados obtidos na enquete sobre o serviço “[Consultar Processo Correcional](#)”.

Em relação a esta enquete, 71 conselheiros participaram da mesma, sendo que 62 responderam que nunca utilizaram o serviço.

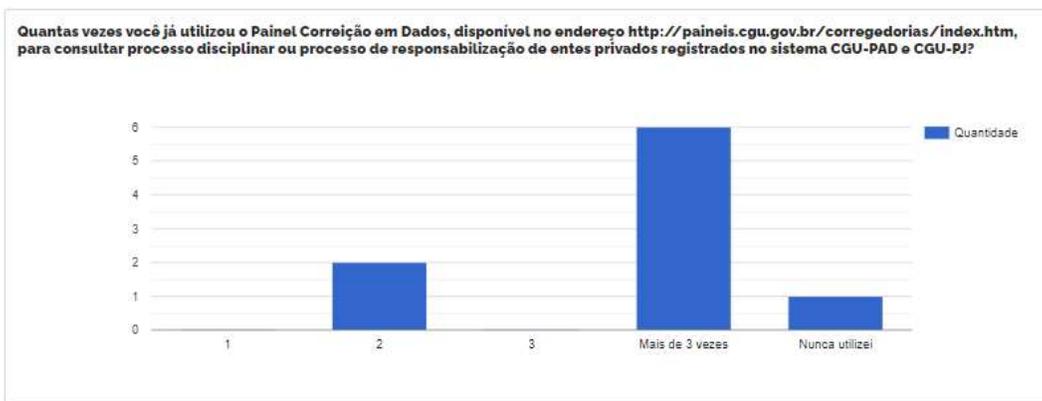


Para estes 62 conselheiros (87,3%), que responderam que nunca utilizaram o serviço “[Consultar Processo Correcional](#)”, a consulta se encerrou, de modo que os dados que serão demonstrados no presente tópico se referem aos 9 conselheiros restantes (12,7%), que afirmaram que já utilizaram o serviço em questão.

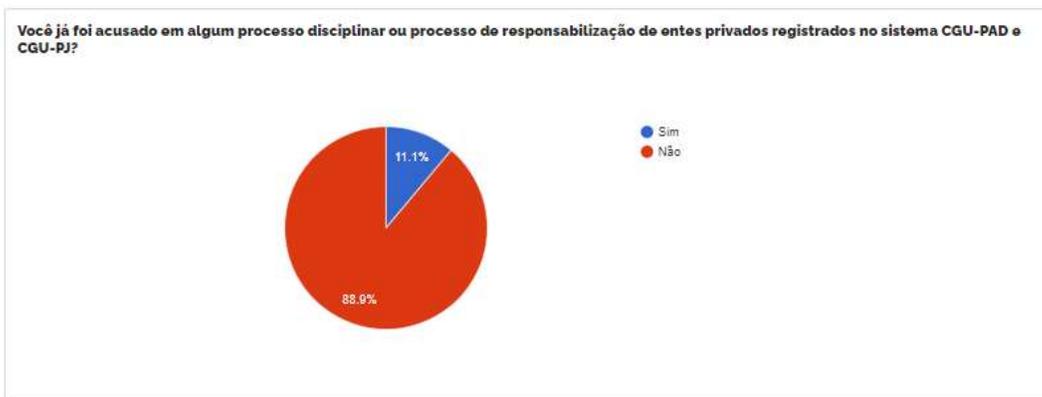
A pergunta seguinte versou sobre a frequência de utilização do serviço, sendo que a maioria dos respondentes afirmou que já utilizou o serviço mais de 3 vezes:



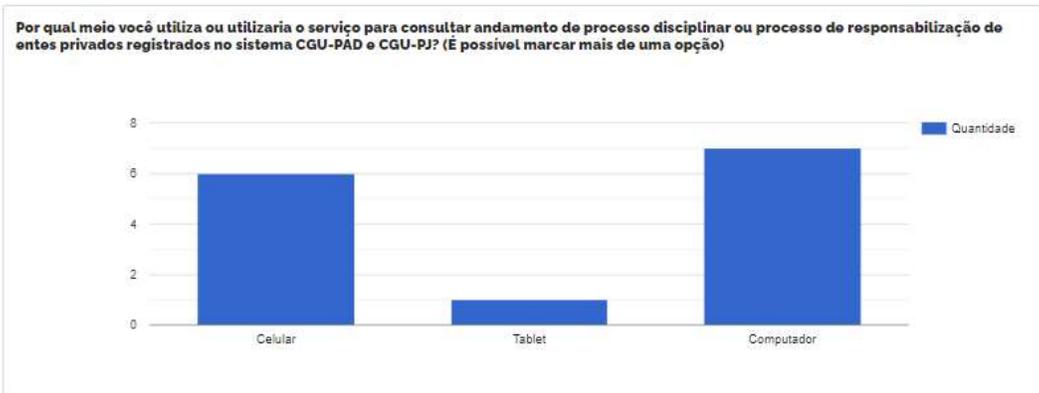
Seguindo, foi questionado acerca do acesso ao “Painel Correição em Dados”, para fins de utilização do serviço:



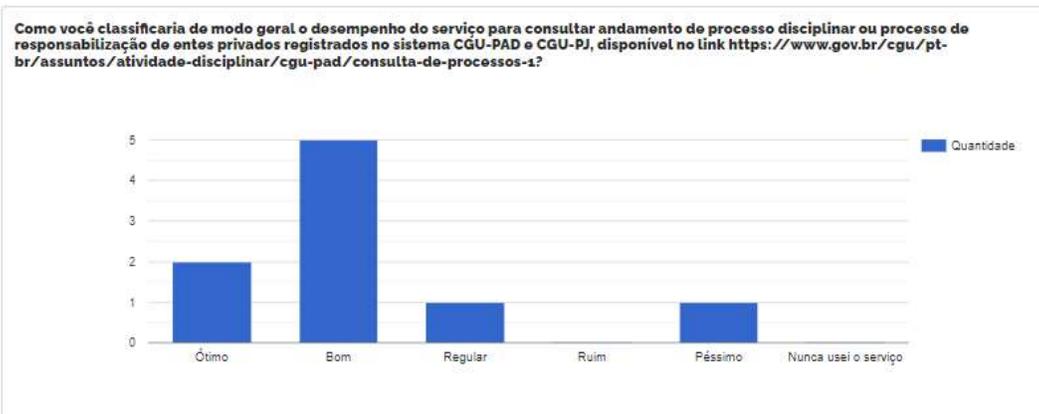
Foi então questionado se os conselheiros respondentes já foram acusados em processos registrados no sistema, sendo que apenas 1 (11,1%) respondeu positivamente:



Quanto ao meio através do qual o serviço é utilizado:

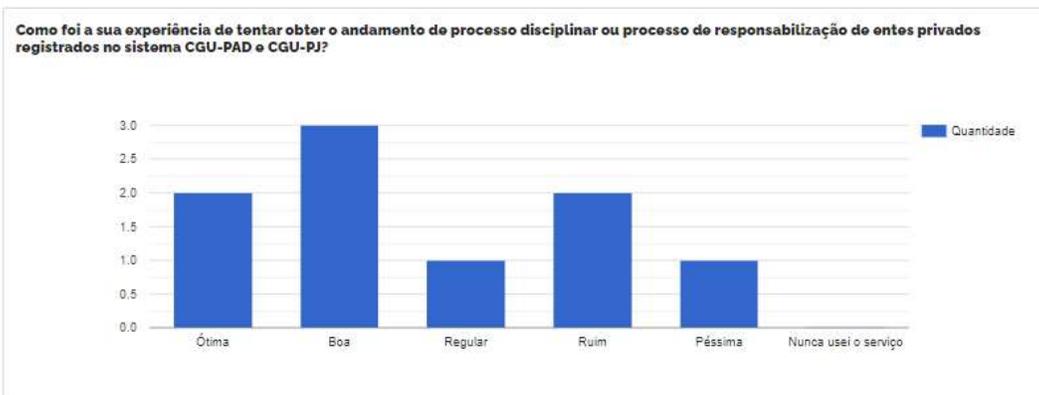


No que toca ao desempenho do serviço, abaixo segue a opinião dos conselheiros respondentes:



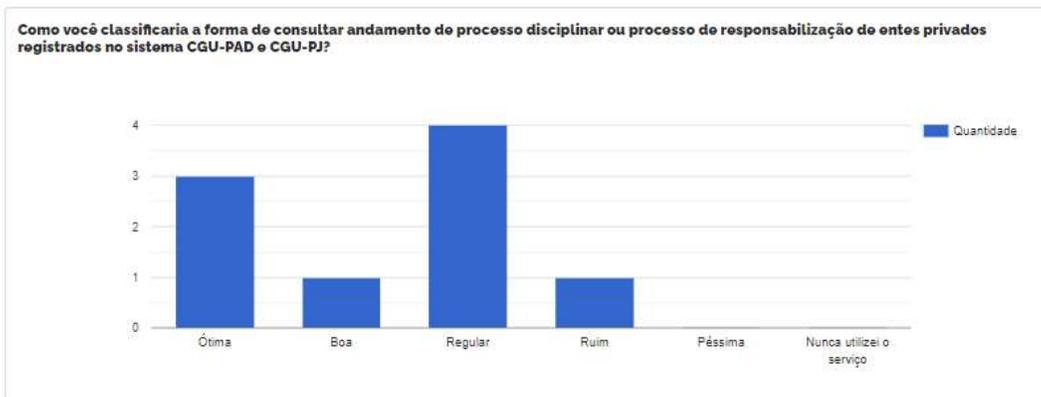
Percebe-se que a ampla maioria classificou de maneira positiva o desempenho do serviço “[Consultar Processo Correccional](#)”.

Em relação à experiência de consulta a processos correccionais, esta recebeu algumas avaliações negativas:

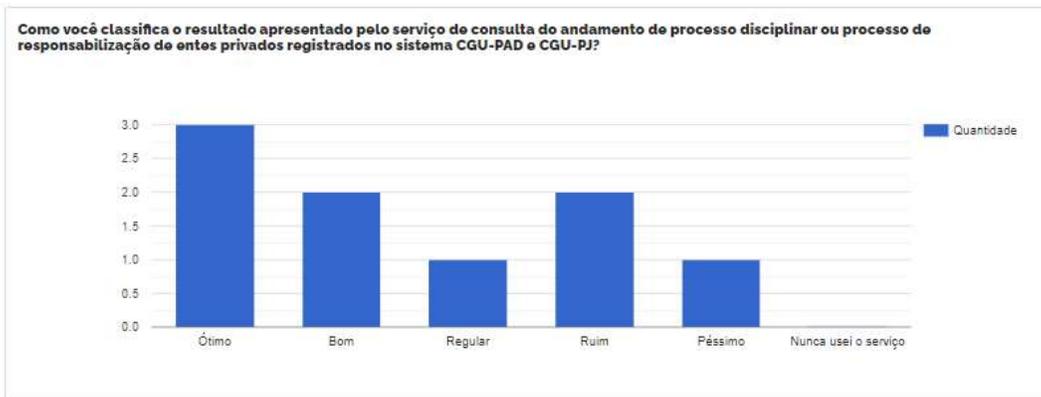




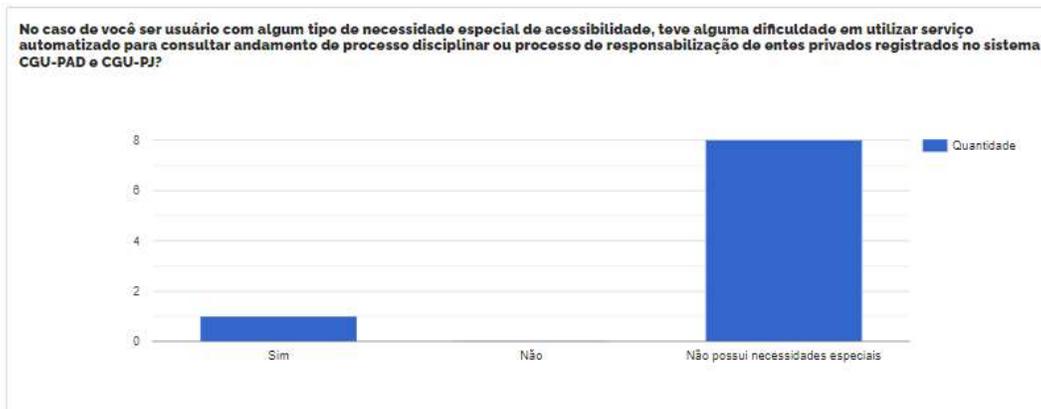
Já no tocante à forma de consulta dos processos correccionais, a maioria respondeu como sendo “Regular”:



O resultado apresentado pelo serviço foi avaliado de forma semelhante à experiência de consulta a processos correccionais:

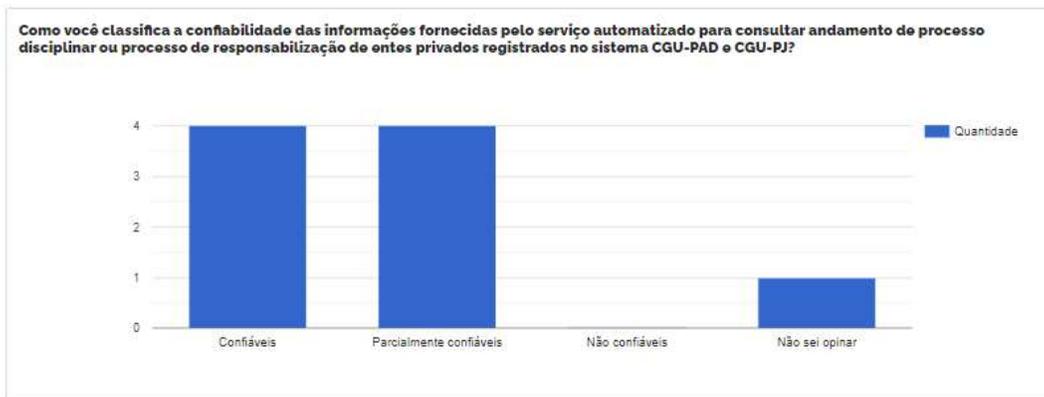


Continuando, apenas 1 usuário com necessidades especiais de acessibilidade afirmou ter apresentado dificuldade no uso do serviço:

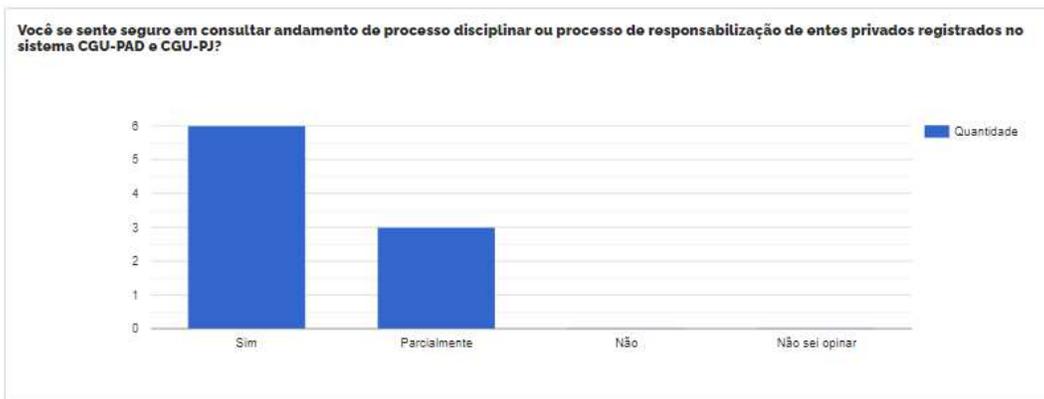




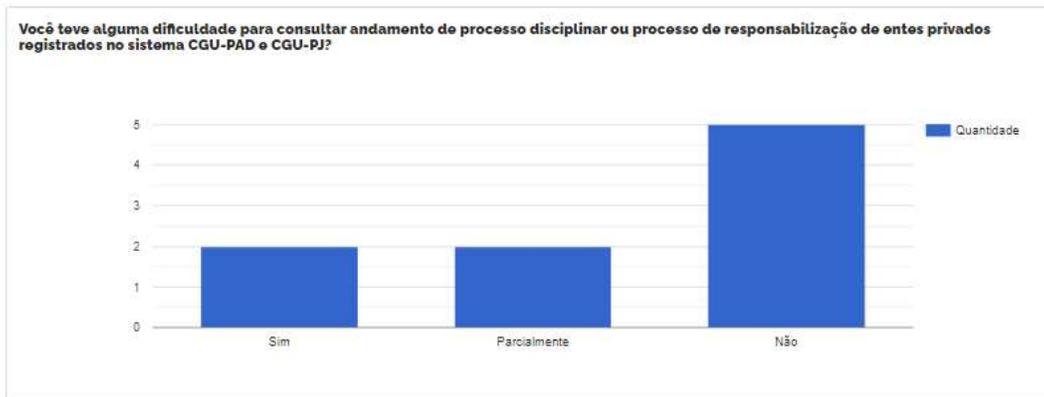
O tema da confiabilidade das informações fornecidas pelo serviço foi avaliado de maneira positiva por parte dos conselheiros respondentes:



O questionamento seguinte se relacionou ao sentimento de segurança na utilização do serviço por parte dos conselheiros. De maneira semelhante à pergunta anterior, o julgamento também foi positivo:

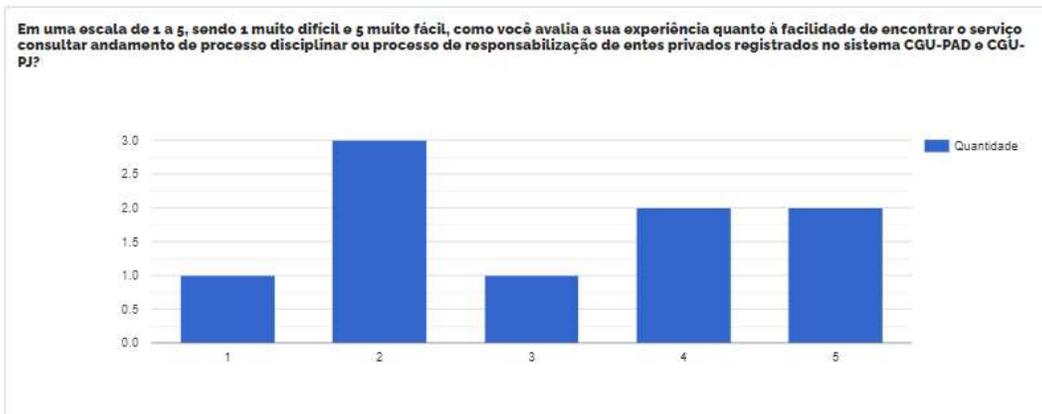


Prosseguindo, foi questionado acerca de eventuais dificuldades no uso do serviço. Apenas 2 conselheiros responderam positivamente, sem, entretanto, explicitar quais seriam essas dificuldades (mesmo tendo sido disponibilizada questão de campo aberto para tal):



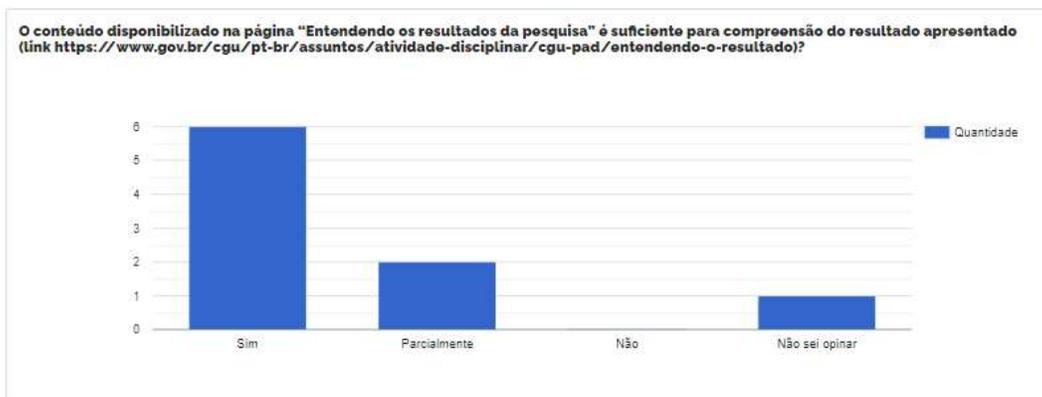
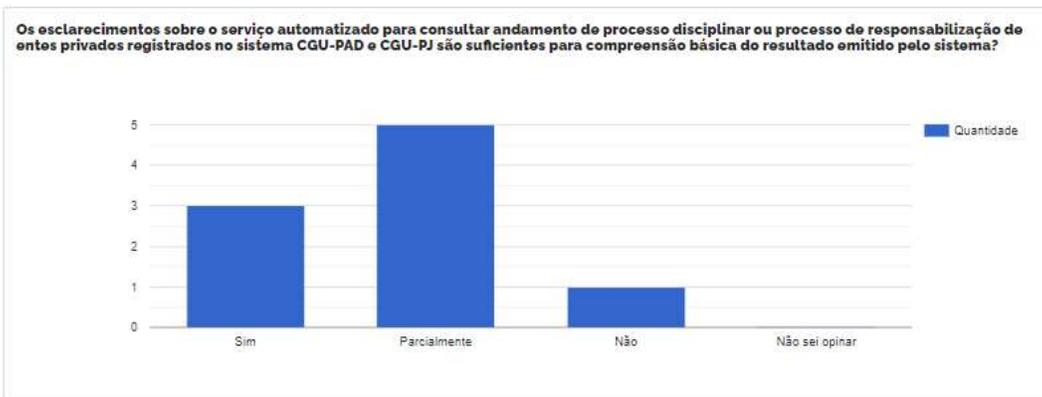


A experiência quanto à facilidade de encontrar o serviço foi avaliada da seguinte maneira pelos conselheiros:



A existência de algumas respostas “1”, “2” e “3” pode vir a sinalizar a necessidade de maior divulgação do sistema para consulta de processos correccionais.

Finalmente, em relação a conteúdos explicativos referentes ao serviço, disponibilizados para os usuários, abaixo estão os gráficos com as opiniões dos conselheiros respondentes:



CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



O conteúdo disponibilizado na página “Entendendo os resultados da pesquisa” foi julgado positivamente pelos conselheiros. Entretanto, em relação aos esclarecimentos em si sobre o uso do serviço, estes foram avaliados como apenas parcialmente suficientes por número considerável de respondentes. Este pode vir a ser um aspecto do serviço passível de ser aprimorado.

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Conclusão

Foram apresentados no presente relatório os resultados da consulta disponibilizada aos conselheiros do serviço “[Consultar Processo Correccional](#)”.

Conclui-se, por fim, que a percepção dos conselheiros respondentes acerca do serviço “[Consultar Processo Correccional](#)” é, de modo geral, positiva.

O número de respondentes efetivos da consulta foi bastante reduzido (9 conselheiros), de modo que o universo amostral pode vir a ser considerado insuficiente para análises profundas acerca da avaliação do serviço.

Além disso, nenhum dos conselheiros respondentes utilizou as perguntas de campo aberto disponibilizadas para explicitar suas opiniões.

Tais fatos devem ser levados em consideração pelo gestor no momento de analisar os dados obtidos na consulta.

Entretanto, mesmo assim, foi possível observar que há alguns aspectos relacionados ao serviço que podem causar insatisfação aos conselheiros, como a divulgação do sistema e os esclarecimentos sobre o serviço disponibilizados para os usuários.

Tais pontos podem representar oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento do serviço objeto da consulta sob análise.

Frise-se que os dados obtidos se referem ao conjunto de conselheiros que efetivamente participaram da enquete. É importante ter em mente que o número de usuários do serviço é maior do que o número de respondentes da consulta, de modo que as informações alcançadas representam apenas uma parcela dos usuários do serviço público objeto da enquete em questão.

Os resultados deste trabalho e os eventuais compromissos de melhoria do serviço serão publicados nos termos do art. 24-H do [Decreto 9.492/2018](#).

Devolutiva da área gestora

O presente relatório foi apresentado à área gestora do serviço “[Consultar Processo Correccional](#)”.

Após tomar conhecimento das respostas, a área se manifestou no sentido de que, conforme consta no relatório, o universo amostral de respondentes para esta consulta pode vir a ser insuficiente para análises profundas. Ainda que exista maior divulgação por parte da CGU em relação a esses serviços, a própria natureza e finalidade dos mesmos faz com que o público que utiliza ou utilizou seja restrito.

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



A área informou que ações para melhoria do serviço já se encontravam em andamento, às quais foram agregadas as informações do presente relatório, sendo elas:

- Ajustes nas respostas do serviço pelos sistemas correccionais, em especial ePAD, para, dentro do possível, incrementar a transparência e melhorar a comunicação das consultas;

- Desenvolvimento de novo Painel Correccional, ferramenta amplamente utilizada pelos usuários do serviço de consulta, que tem com finalidade melhorar a transparência dos dados, informações e indicadores correccionais do Poder Executivo Federal.