

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 “Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Ouvidoria-Geral da União

Controladoria-Geral da União



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 [“Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”](#).

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 [“Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”](#), 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



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 21 de Novembro e 23 de Dezembro de 2021, foi disponibilizada para os conselheiros consulta referente ao serviço [“Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”](#).

A enquete recebeu o seguinte título: *“Avaliação sobre o serviço “Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal””*.

Na enquete, além de questões de qualificação dos respondentes e de avaliação da experiência do usuário no uso da Plataforma, foram incluídas questões com o objetivo de testar hipóteses formuladas pela equipe que trabalha com a Plataforma do Conselho de Usuários. Muitas conversas foram feitas com os órgãos do SISOUV sobre as dificuldades que enfrentam com o engajamento na Plataforma, tanto para que usuários se tornem conselheiros quanto para os conselheiros efetivamente participem das atividades. O cenário posto levou a equipe a buscar caminhos, inovações e estratégias que pudessem ser adotadas em uma nova versão da Plataforma. Com as hipóteses construídas, era preciso ouvir dos conselheiros suas opiniões, o que foi feito por meio da enquete. 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, os dados foram apresentados aos gestores do serviço.

Nesse sentido, o presente relatório busca trazer as análises quantitativa e qualitativa dos dados obtidos na condução da consulta referente ao serviço [“Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”](#), 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

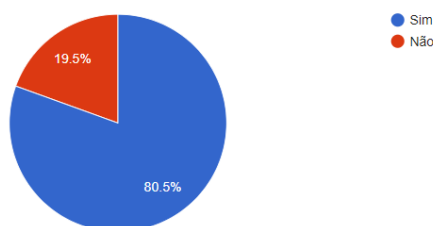
Após o encerramento da aplicação da consulta, promoveu-se a extração dos dados coletados.

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 [“Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”](#).

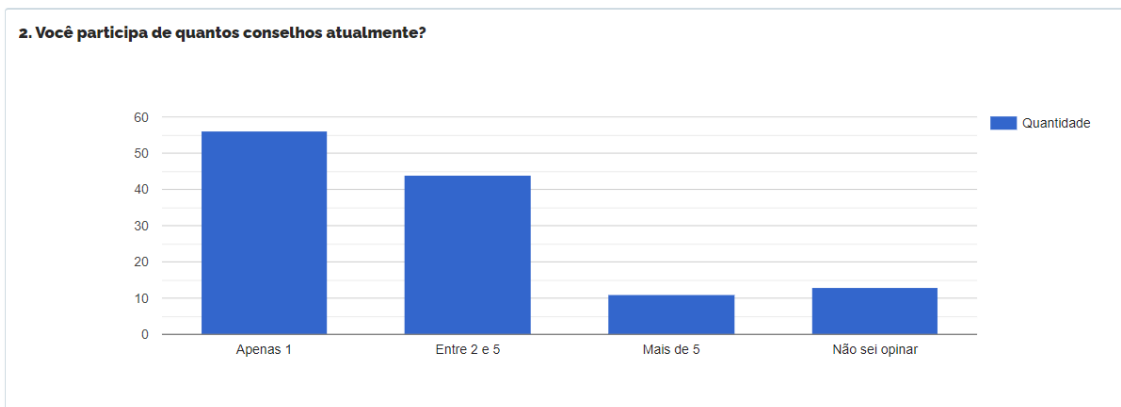
Em relação a esta enquete, 154 conselheiros participaram da mesma, sendo que 30 responderam que nunca utilizaram o serviço.

1. Você já utilizou o serviço “Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”?



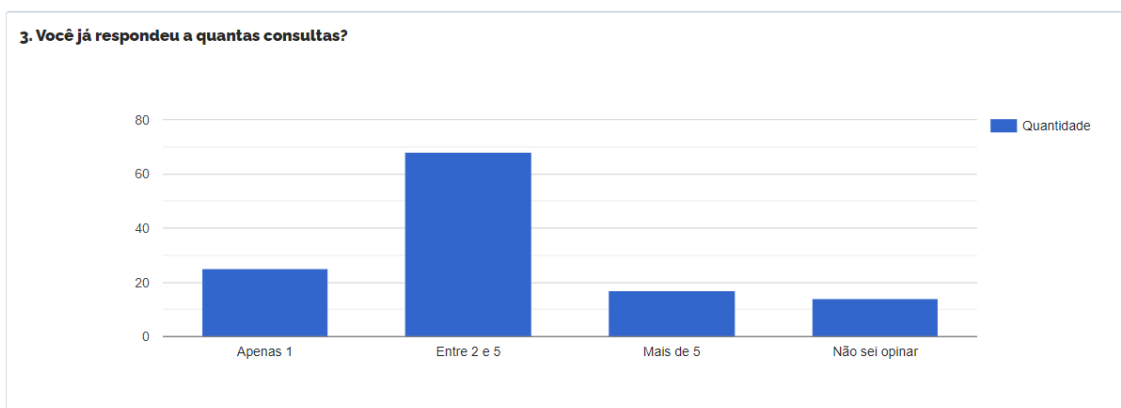
Para estes 30 conselheiros (19,5%), que responderam que nunca utilizaram o serviço “Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”, a consulta se encerrou, de modo que os dados que serão demonstrados no presente tópico se referem aos 124 demais conselheiros (80,5%), que afirmaram que já utilizaram o serviço em questão.

A pergunta seguinte se referiu ao número de conselhos de que cada conselheiro participa:

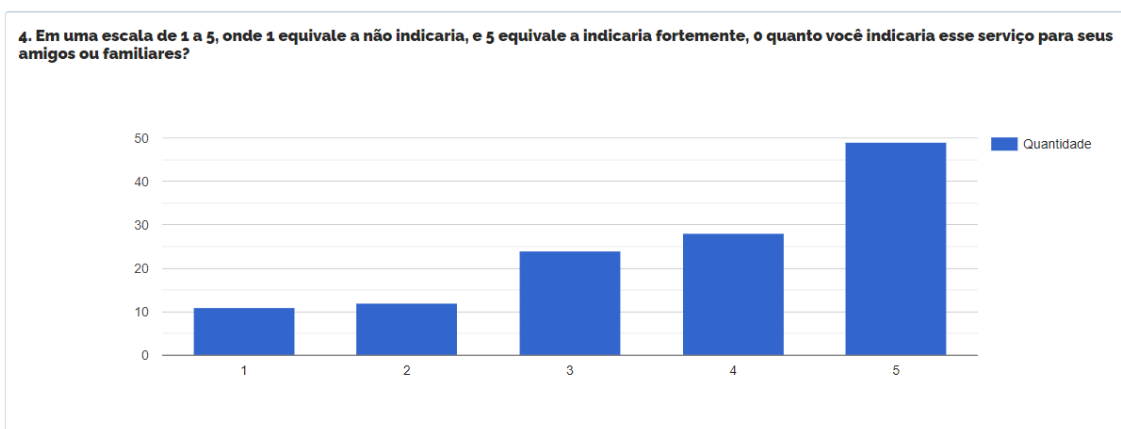


Percebe-se que a maioria dos respondentes participa de apenas um conselho. Um número grande de conselheiros também afirmou participar de 2 a 5 conselhos.

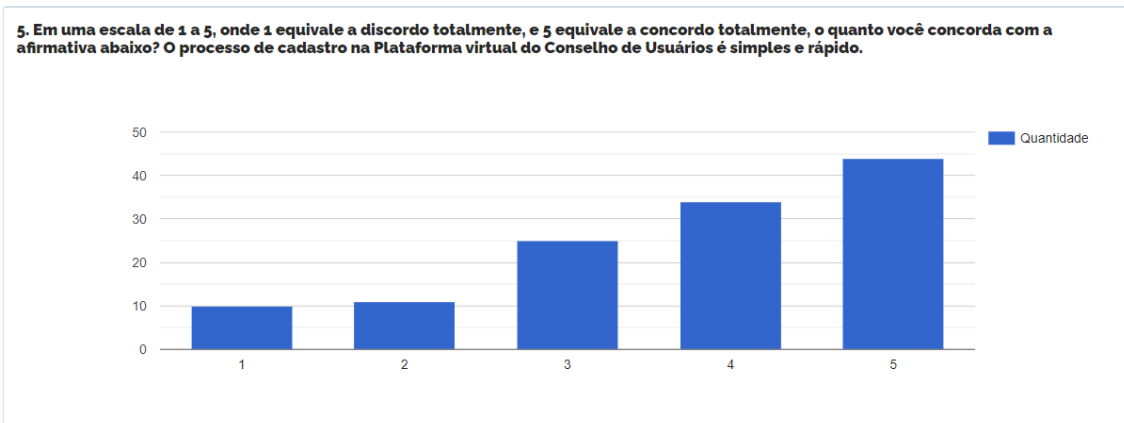
No que toca ao número de consultas a que os participantes já responderam, seguem os resultados abaixo:



Prosseguindo, quanto à propensão para indicar o serviço para amigos e familiares, o resultado foi bastante positivo, já que as respostas “4” e “5” foram as mais repetidas:

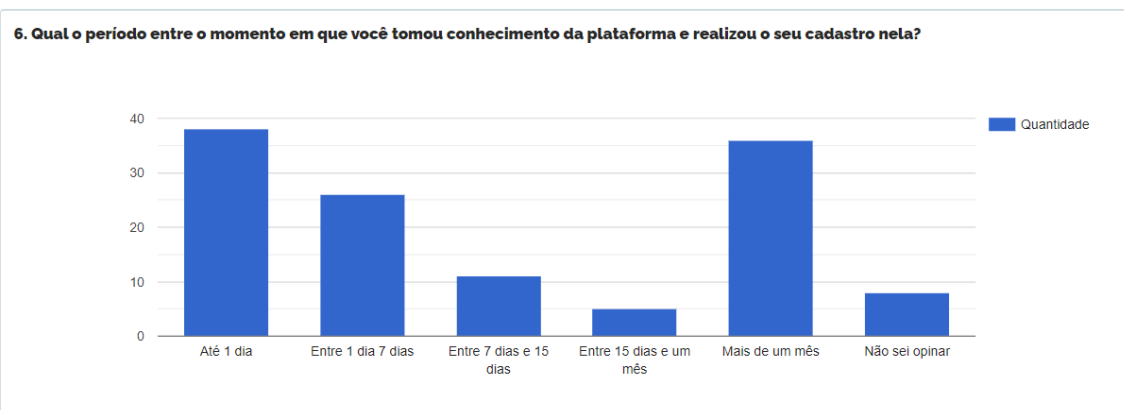


Já o processo de cadastramento na Plataforma virtual do Conselho de Usuários foi avaliado da seguinte maneira:

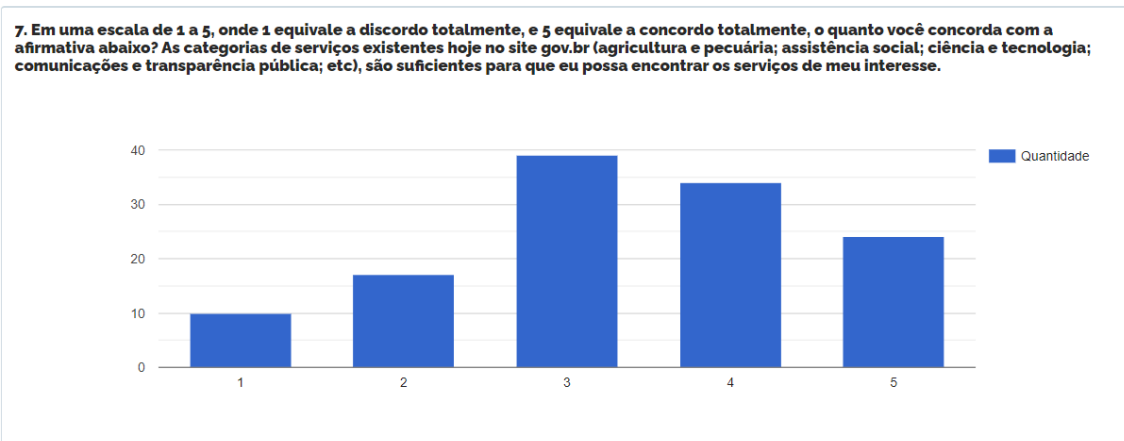


Em que pese as notas “4” e “5” serem as mais selecionadas, as demais notas (“1”, “2” e “3”) também apareceram em número considerável, de modo que tal fato pode indicar oportunidade de aperfeiçoamento do serviço no que se refere ao cadastramento na plataforma.

O próximo questionamento da consulta se relacionou com o período entre o momento em que os conselheiros tomaram conhecimento da plataforma e realizaram o cadastro nela. Um número grande de conselheiros respondeu “Mais de um mês”:



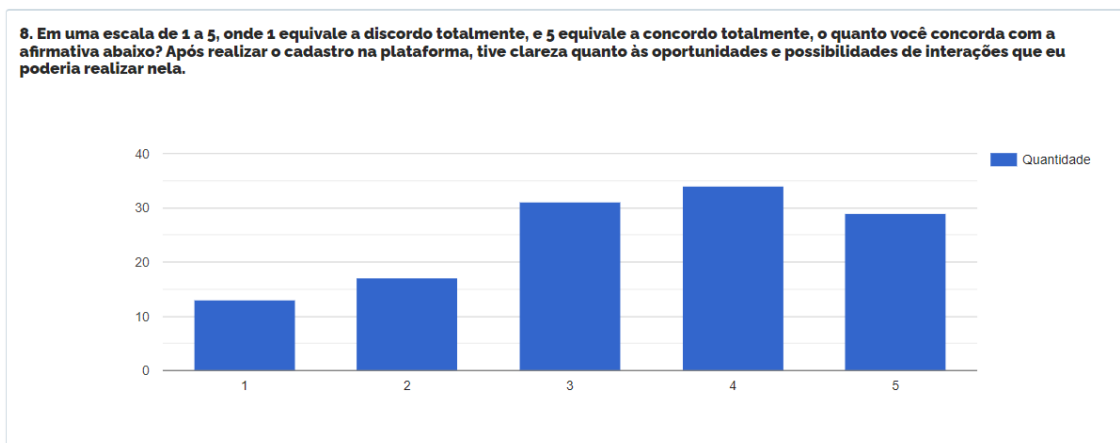
No que toca às categorias de serviços existentes no site gov.br para fins de localização de serviços, a opinião dos conselheiros respondentes se deu no seguinte sentido:



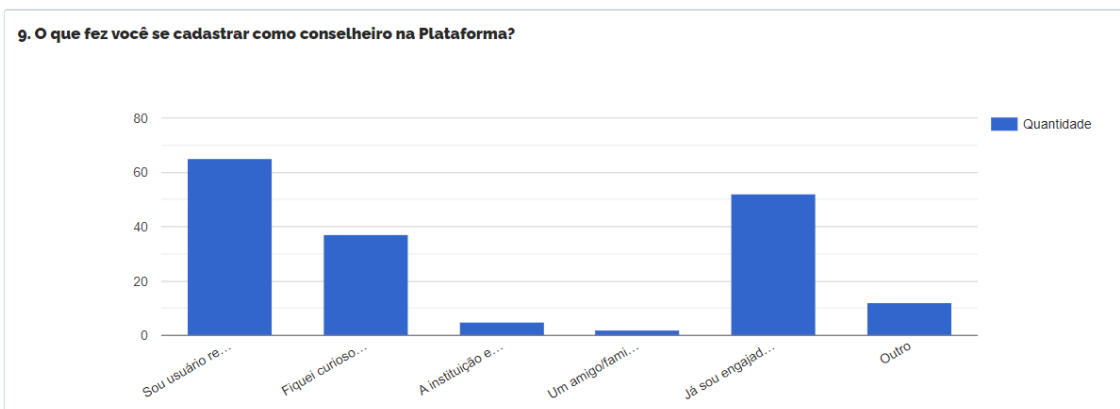


Nesse aspecto, o número de respostas “3” pode sinalizar uma eventual necessidade de reformulação das mencionadas categorias de serviços do gov.br.

Em seguida, foi perguntado acerca da clareza quanto às oportunidades e possibilidades de interações que os conselheiros podem realizar na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos:



Quanto ao motivo para o cadastro como conselheiro na plataforma, o gráfico abaixo ilustra os números obtidos:



As opções de respostas foram as seguintes:

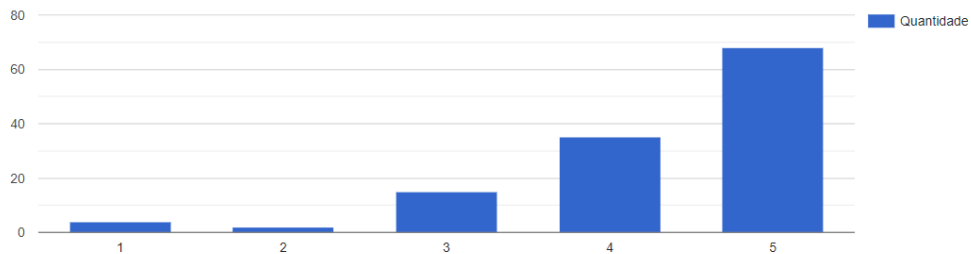
- “Sou usuário recorrente do serviço e quero colaborar para o seu aprimoramento”;
- “Fiquei curioso sobre a Plataforma e me inscrevi para conhecer”;
- “A instituição em que eu trabalho me solicitou que eu ingressasse no conselho”;
- “Um amigo/familiar me apresentou a Plataforma, já sou engajado em outras formas de participação social, achei que essa poderia ser mais uma oportunidade”;
- “Já sou engajado em outras formas de participação social, achei que essa poderia ser mais uma oportunidade”; e
- “Outro”.



Nesse contexto, pode ser possível concluir que a maioria dos conselheiros respondentes utiliza o serviço [“Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”](#) para aperfeiçoar os serviços públicos em geral e também para se engajar em mais uma forma de participação social. Tal fato demonstra que a maior parte dos respondentes são cidadãos com a característica de engajamento na melhoria do serviço público do país.

Logo após, foi questionado acerca de ferramentas e ambientes de interação direta entre conselheiros(as) e ouvidores(as), no âmbito da Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos:

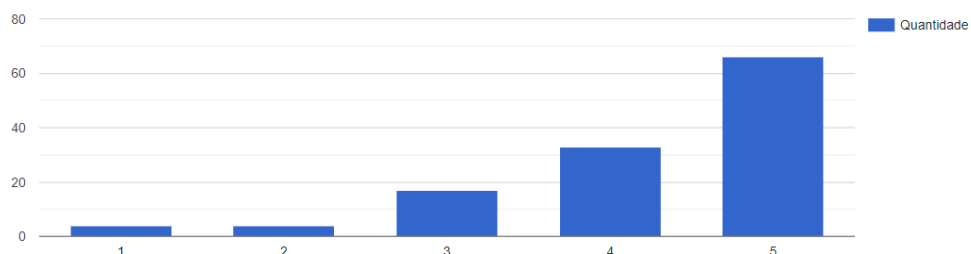
10. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 equivale a discordo totalmente, e 5 equivale a concordo totalmente, o quanto você concorda com a afirmativa abaixo? Caso houvesse ferramentas e ambientes de interação direta entre conselheiros(as) e ouvidores(as), eu teria interesse em utilizá-las.



O gráfico acima deixa clara a opinião dos conselheiros respondentes acerca da necessidade de se aumentar a interação direta entre conselheiros(as) e ouvidores(as). Pode vir a ser uma opção a reformulação de alguns aspectos da plataforma, para que seja facilitado o contato entre os participantes da mesma.

A pergunta posterior também abordou o tema da interação entre conselheiros:

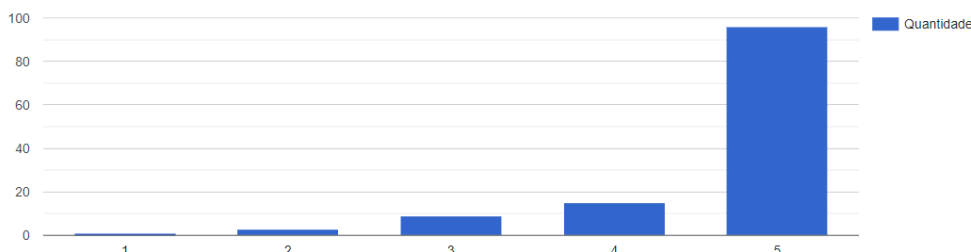
11. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 equivale a discordo totalmente, e 5 equivale a concordo totalmente, o quanto você concorda com a afirmativa abaixo? Não me importo em informar na plataforma virtual do conselho de usuários minhas preferências em temas de serviços, conhecimentos específicos e região geográfica se esses dados forem úteis para melhor direcionar a minha navegação na plataforma e proporcionar maior interação entre os conselheiros de um serviço.



Seguindo, foi questionado acerca da importância da efetivação de melhorias concretas no serviço público oriundas da atuação dos conselheiros:



12. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 equivale a discordo totalmente, e 5 equivale a concordo totalmente, o quanto você concorda com a afirmativa abaixo? Se eu ficasse sabendo que a atuação do conselho que participe trouxe melhorias concretas no serviço público ficaria estimulado a participar mais.

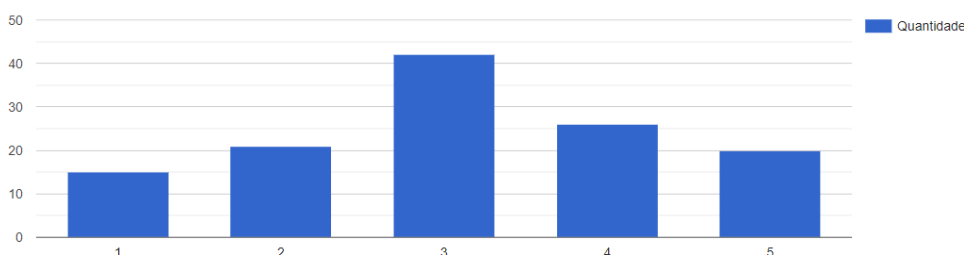


A maioria absoluta dos conselheiros responderam a este questionamento no sentido de que é altamente estimulante para um conselheiro verificar que a sua atuação no âmbito da plataforma se refletiu em aperfeiçoamento concreto do serviço público avaliado.

A criação de mecanismos ou ferramentas na plataforma que evidenciem tal situação pode vir a ser uma opção de melhoramento do serviço “[Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal](#)”.

A próxima questão abordou o conhecimento dos conselheiros acerca das funcionalidades da Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos:

13. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 equivale a discordo totalmente, e 5 equivale a concordo totalmente, o quanto você concorda com a afirmativa abaixo? Conheço todas as funcionalidades que a Plataforma virtual dos Conselho de Usuários oferece a seus usuários.



Tal gráfico evidencia que parte relevante dos conselheiros respondentes afirmam desconhecer todas as funcionalidades da plataforma.

Este é um tema importante e merece ser destacado, já que o desconhecimento acerca da plataforma e de suas funcionalidades afeta diretamente o engajamento dos conselheiros e, conseqüentemente, o trabalho de avaliação dos serviços públicos.

Finalmente, a última questão da consulta referente ao serviço em si abriu espaço para sugestões dos conselheiros respondentes acerca da Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos:

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



14. Utilize esse espaço para nos escrever suas sugestões para Plataforma do Conselho de Usuários, nos conte como você imagina que ela deveria ser.

A Plataforma do Conselho de Usuários já é uma iniciativa muito boa, ela precisa ser mais divulgada para obter engajamento de outros usuários. A título de sugestão, poderia haver algum banco de ideias para melhoria dos serviços públicos em geral.

Descobri a plataforma por acaso, acredito que ela poderia ser mais eficiente se fosse melhor divulgada nas redes sociais
--

Apenas dois conselheiros enviaram sugestões (mostradas na tabela acima), sendo que ambas se referiram ao tema da divulgação da plataforma. A divulgação parece ser um aspecto importante do serviço que pode vir a ser objeto de ações de aperfeiçoamento.

Conclui-se, por fim, que a percepção dos conselheiros respondentes acerca do serviço [“Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal”](#) é, de modo geral, positiva.

Entretanto, foi possível observar que há alguns pontos que não foram tão bem avaliados, como: o cadastramento na plataforma; as categorias de serviços existentes no gov.br; a questão das interações entre conselheiro entre si e entre eles e ouvidor; o desconhecimento sobre funcionalidades da plataforma; e a divulgação do serviço, sendo que este tema foi explicitamente apontado por conselheiros no campo disponibilizado para o envio de sugestões.

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

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 “[Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal](#)”.

As respostas indicam uma perspectiva em geral positiva do serviço analisado, com oportunidades de melhoria por parte da área gestora do serviço.

Os resultados sinalizam que os respondentes entendem como importante a interação entre os conselheiros e deles com os órgãos e também receberem informações sobre as melhorias dos serviços decorrentes das atuações dos conselheiros.

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 “[Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal](#)”.

Após tomar conhecimento das respostas e realizar ações específicas utilizando as informações, a área informou que os dados coletados pela enquete confirmaram hipóteses anteriormente levantadas sobre estratégias a serem adotadas para aumentar o engajamento dos conselheiros da Plataforma.

Destacou que duas, em especial, apontaram um caminho promissor a ser trabalhado, quais sejam, a interação entre conselheiros e deles com o órgão, e a disponibilização de informações sobre as melhorias promovidas com a participação dos conselheiros.

Informou ainda que a enquete trouxe informações sobre a navegabilidade da Plataforma e a disponibilidade dos conselheiros para fornecer informações sobre seu perfil.

A área gestora afirmou que todas as informações levantadas pela enquete foram utilizadas no embasamento de propostas de aperfeiçoamento e inovação que estão sendo implementadas em novas versões da Plataforma dos Conselhos.

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Por fim, frisou o valor da Plataforma dos Conselhos de Usuários como instrumento de coleta de dados qualificados para o aperfeiçoamento e desenho de serviços prestados pelo órgão, de forma que, no caso em questão, auxiliou o avanço da própria Plataforma dos Conselhos, o que possibilitará uma melhor experiência dos usuários que utilizam a referida Plataforma.