

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 “Registrar
pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma
Fala.BR”**

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Ouvidoria-Geral da União

Controladoria-Geral da União

Novembro 2021

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 “[Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR](#)”.

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

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 04 e 27 de Agosto de 2021, foi disponibilizada para os conselheiros consulta referente a um dos serviços objeto do Projeto Piloto, qual seja “[Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR](#)”.

A enquete teve o seguinte título: “*Avaliação sobre o serviço “Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR” (para os usuários que registram seus próprios pedidos de acesso a informações)*”.

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.

Após as contribuições das áreas técnicas 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 “[Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR](#)”, de forma a evidenciar informações que auxiliem a tomada de decisão do gestor do serviço, no que toca ao aperfeiçoamento do mesmo.



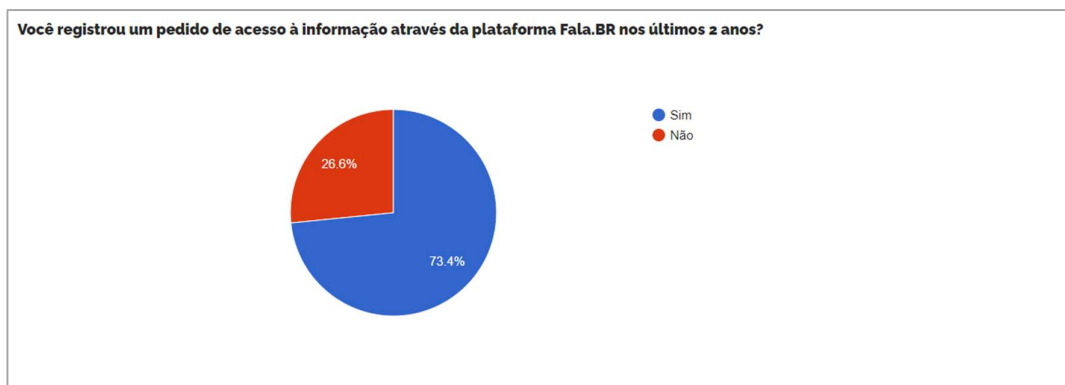
Análise quantitativa e qualitativa dos dados obtidos

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.

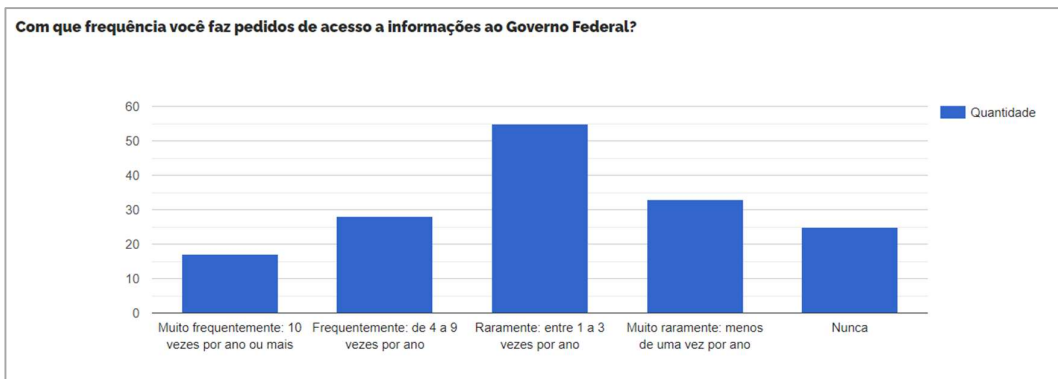
Abaixo segue um panorama dos dados obtidos na enquete sobre o serviço “Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR”, voltado para os usuários que registram seus próprios pedidos de acesso a informações.

Em relação a esta enquete, 158 conselheiros participaram da mesma, sendo que 116 responderam que registraram um pedido de acesso à informação através da Plataforma Fala.BR nos últimos 2 anos.



Tal fato demonstra que a maior parte das repostas à enquete são oriundas de conselheiros que utilizaram o sistema recentemente, e, assim, estariam a par das características mais atuais da Plataforma Fala.BR.

Com relação à frequência de utilização da plataforma para o protocolo de pedidos de acesso à informação, foram obtidos os seguintes números:



Para fins da análise a ser efetivada no presente relatório, iremos nos ater ao conjunto de conselheiros que efetivamente utilizaram o serviço ao menos 1 vez nos últimos 2 anos.

Como visto acima, 116 conselheiros responderam que utilizaram o serviço nos últimos 2 anos. Entretanto, 1 desses 116 respondeu no questionamento seguinte, “Com que frequência você faz pedidos de acesso a informações ao Governo Federal?”, que nunca protocolou pedido de acesso à informação.

Desse modo, o número de conselheiros que efetivamente registraram pedido de acesso à informação ao menos 1 vez nos últimos 2 anos foi 115.

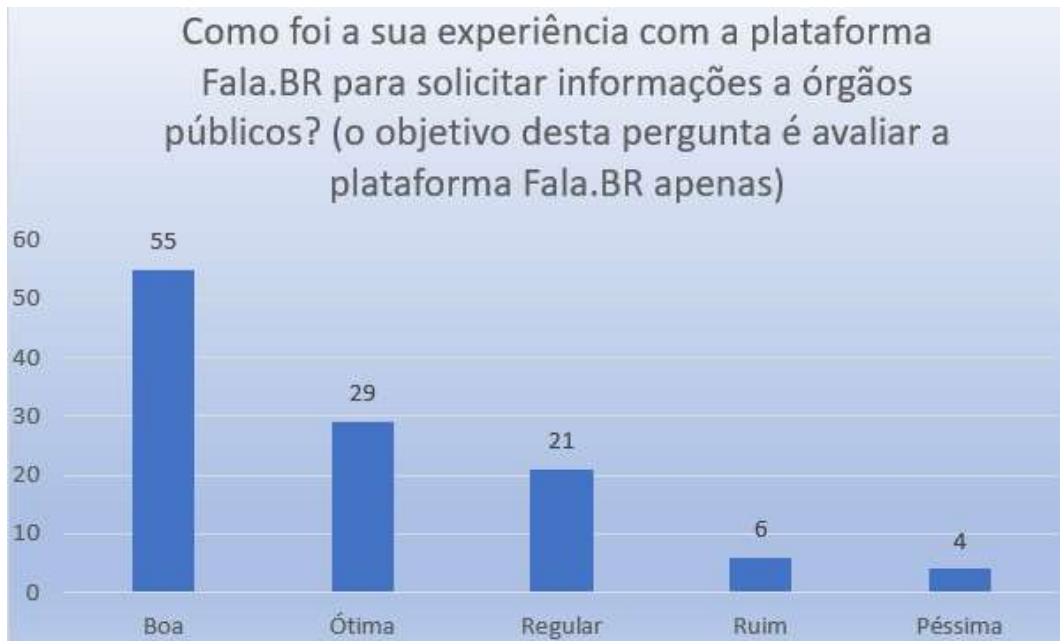
Nesse sentido, considerando esse conjunto de 115 conselheiros, passemos ao exame dos dados obtidos na consulta.

A partir da manipulação das mencionadas planilhas contendo a exportação dos dados oriundos da consulta, foram produzidos os seguintes gráficos.

No que toca à frequência da utilização do serviço, eis os números referentes aos 115 conselheiros:



No que se refere à experiência com a plataforma Fala.BR para solicitar informações a órgãos públicos, no sentido de se avaliar a Plataforma Fala.BR em si, esta foi considerada, pela maior parte dos respondentes, como sendo ótima, boa ou regular:



Para aqueles que preencheram as respostas “Regular” (21 ocorrências), “Ruim” (6 ocorrências) ou “Péssima” (4 ocorrências), abriu-se a possibilidade de preenchimento de campo aberto para informar o(s) motivo(s).

Abaixo são apresentadas as respostas do campo aberto, que podem ser úteis na tomada de decisão quanto a possíveis melhorias.

Demora (extrapolou o prazo legal de resposta dos órgãos) e falta de informação do acompanhamento do andamento da demanda (disponibilização das informações parciais)
Jogo de empurra entre os órgãos, um joga para outro e vice versa e nada é respondido
As respostas são padrões, pois não refletem ao que foi solicitado. Respondem para cumprir prazos e muitas vezes, é necessário abrir nova demanda, já que a anterior não foi atendida. Já vi casos de amigas terem a resposta, pedindo para que mencione o protocolo, para ter uma resposta mais assertiva. Despreparo de quem atende a demanda. Falta curso e capacidade de compreender o texto apresentado.
O intuito é realizar uma reclamação ou saber uma informação sobre determinado problema que eu não consigo resolver.
Não obtive resposta
Demora nas respostas e em outros casos sem respostas
A experiência não foi inicialmente positiva em razão da plataforma ter sido desenvolvida sem participação inicial do usuário, o qual teve pouco aviso e nenhuma opção para migrar da plataforma eSIC.
Não houve acolhimento em relação ao assunto por mim apresentado mais precisamente, oferecer tratamento à inconsistências registradas em Bancos de Dados e Sistemas de Informações Públicas.
Respostas inconclusivas, impertinentes e desfocadas.



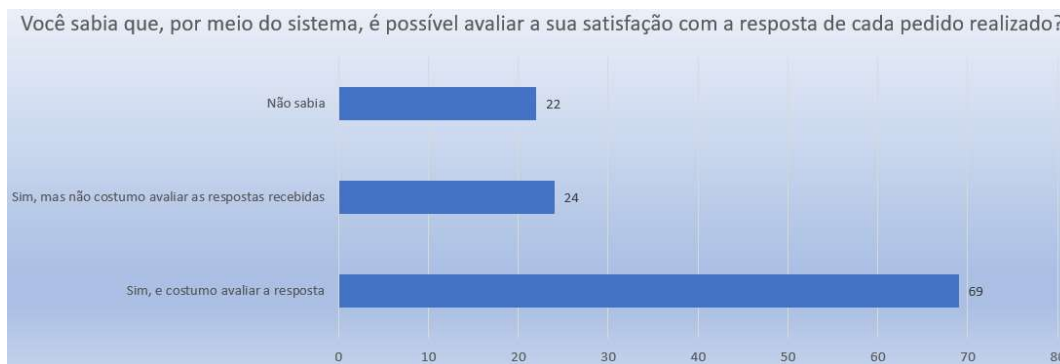
Muito burocrático e de difícil acesso e comunicação.
A plataforma trava, demora a carregar. Muitos cliques para tarefas simples!
Dificuldades de navegação
Resposta rápida, porém dependendo do órgão questionado, a plataforma fica a mercê do órgão questionado. Um bom exemplo INSS... Penso que seja necessário ... que se "crie" uma lei ou um mecanismo eficiente e capaz de fazer com que este setor do Governo respeite as suas próprias normativas e também a Lei, sendo que esta deva ser respeitada por todos.. em minha análise simplista o INSS esta acima de tudo e de todos.
A plataforma precisa se apresentar de forma mais clara e de fácil acesso para as pessoas achar os serviços, pois esta muito complicado leva-se mais de 10 minutos para achar serviços da primeira vez que acessa e quando vai da segunda já mudou toda a apresentação da página isso é muito ruim para a utilização do portal
Pouco divulgada e não noticiada.
cahe a resposta um pouco vazia, fiz a sugestão para melhorar os serviços, mostrando um erro e este não foi respondido por órgão fiscalizador, mas por onde ocorre o erro
Demora nas respostas, acredito que os servidores ainda não estão habituados com a ferramenta
Demora, resposta não adequada, falta de entendimento da informação,
Algumas solicitações demoraram muito para ser atendidas. Muitos prazos foram remarcados algumas vezes
Apesar de informar os dados necessários a resposta (Portaria nº 177/1997), o órgão demorou a responder dizendo que não havia a informação. Tive que enviar novos dados (de que se tratava o assunto) para que fosse atendido o pedido, isso porque eu queria cópia de uma Portaria do Ministério da Justiça, onde informei o seu número 177/1997.
Muita vez não encontrei a resposta clara e objetiva
Demora nas respostas e meu perfil está em duplicidade
Demorado a resposta
Falhar ao enviar a demandas se fez necessário preencher todo formulário, incluindo a elaboração do texto novamente. Para maior segurança atualmente a texto e copiado e colado.
Falta de resolatividade
Muitos passos até chegar ao momento de efetuar a consulta.
Site confuso
Demora no retorno
O tempo de resposta é muito ruim, entre o pedido inicial e o efetivo acesso, em alguns casos foram mais de 120 dias.
O maior problema reclamações referentes ao pedidos pois não há um acompanhamento referentes à reclamações para que tenha uma resolução.
Respostas robotizadas
demora na resposta



No que toca à inclinação para recomendar a Plataforma Fala.BR para pessoas interessadas em informações públicas, o resultado foi o seguinte:



Continuando, a seguir são apresentados os resultados dos demais questionamentos formulados na enquete, referentes a aspectos mais específicos do serviço.



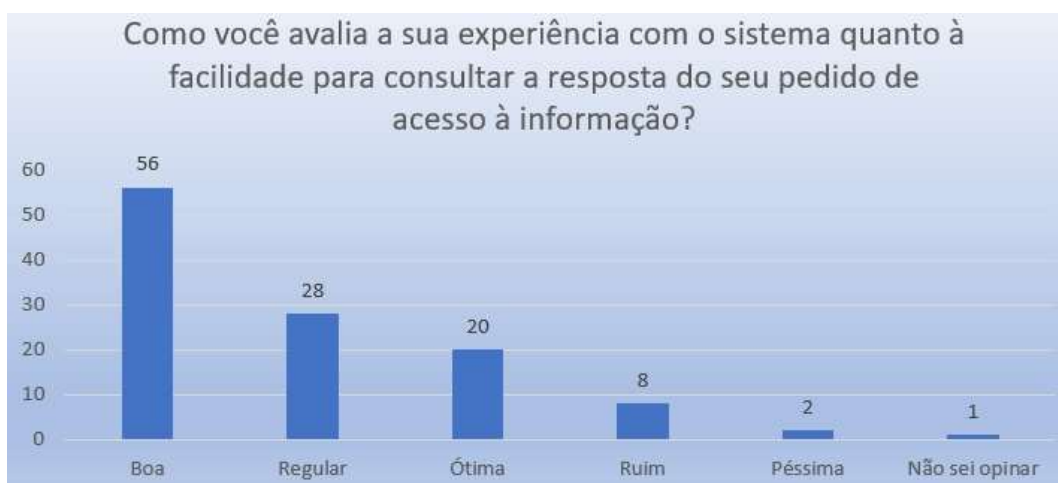
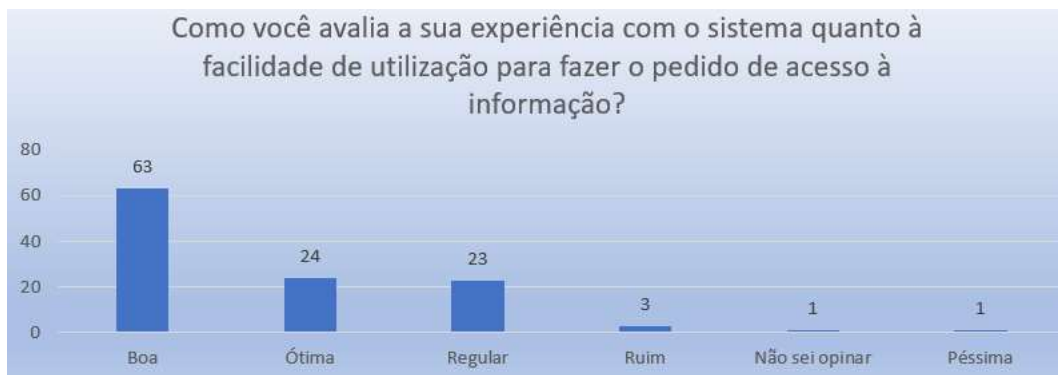
Observa-se que um número considerável dos respondentes desconhece a possibilidade de avaliação da satisfação com a resposta de cada pedido realizado. Essa situação pode demonstrar a necessidade de modificação do sistema para que a pesquisa de satisfação fique mais visível para os usuários.

Em relação a possíveis melhorias atinentes à pesquisa de satisfação, nos comentários genéricos à consulta, foi localizada contribuição de um dos respondentes nos seguintes termos:

Atualmente o sistema não permite que o usuário avalie a satisfação com as respostas dos recursos de 1ª, 2ª, 3ª e 4ª instância, assim seria muito importante que o sistema também permitisse essa avaliação. Além disso, a pesquisa de satisfação possui um campo aberto que todas as vezes que utilizei não recebi qualquer retorno do órgão, seria interessante que o



sistema tivesse a possibilidade (funcionalidade) para que o órgão pudesse responder ou que esse campo fosse retirado e mantido somente as perguntas fechadas para não criar uma expectativa de retorno.



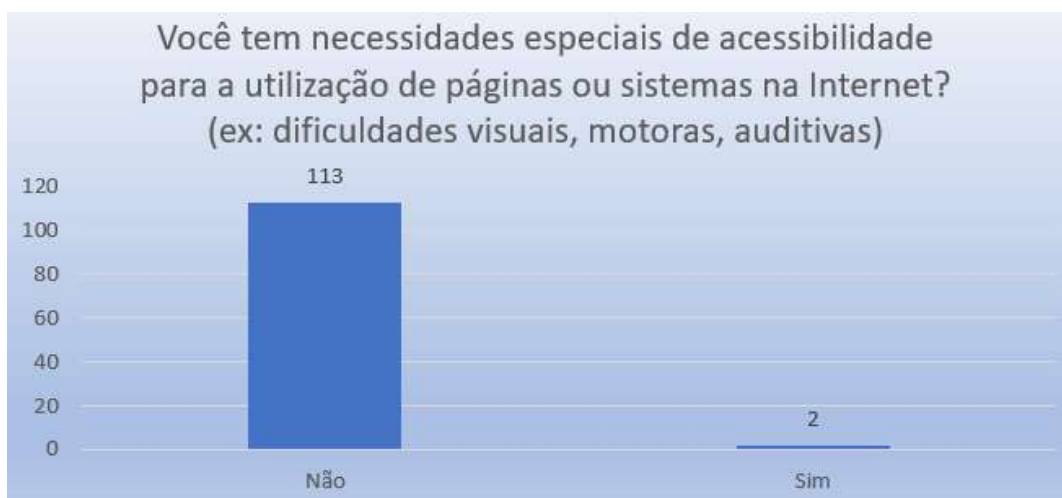
No que toca à experiência com o sistema quanto à facilidade de utilização para fazer o pedido de acesso à informação e à experiência com o sistema quanto à facilidade para consultar a resposta do pedido de acesso à informação, estas foram avaliadas de maneira semelhante, tendo a maioria dos conselheiros as considerado como ótimas, boas ou regulares.

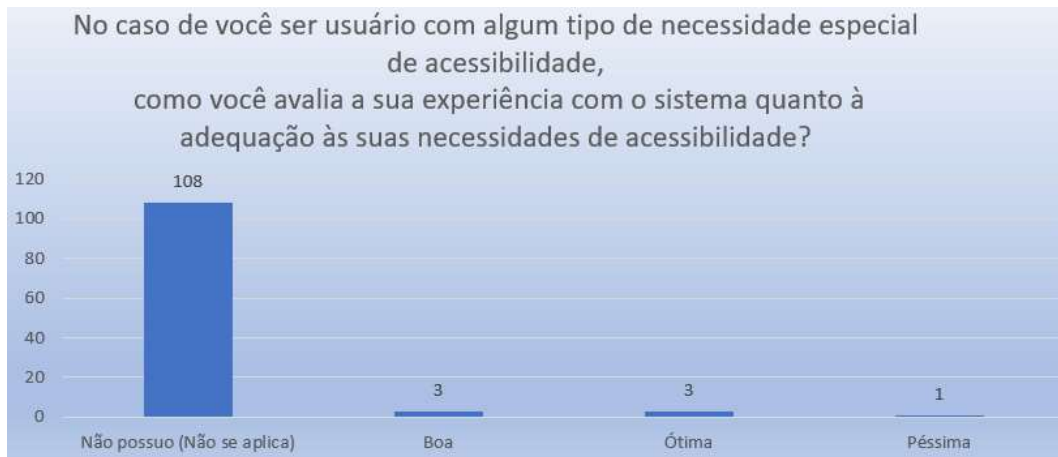
Nos comentários gerais à consulta, foi localizada manifestação de conselheiro sobre o tema da facilidade para consultar a resposta do pedido de acesso à informação, onde o mesmo alega que “desde a mudança do e-SIC para o FalaBR o layout para consulta das informações sobre a resposta dos pedidos e dos recursos ficaram mais difíceis”, prosseguindo com a alegação de que o usuário “precisa clicar em várias telas e abas até conseguir verificar de fato qual foi a resposta dada pelo órgão”.

Em relação à facilidade para protocolar recurso ou reclamação, seguem os gráficos:



No que toca a necessidades especiais de acessibilidade:

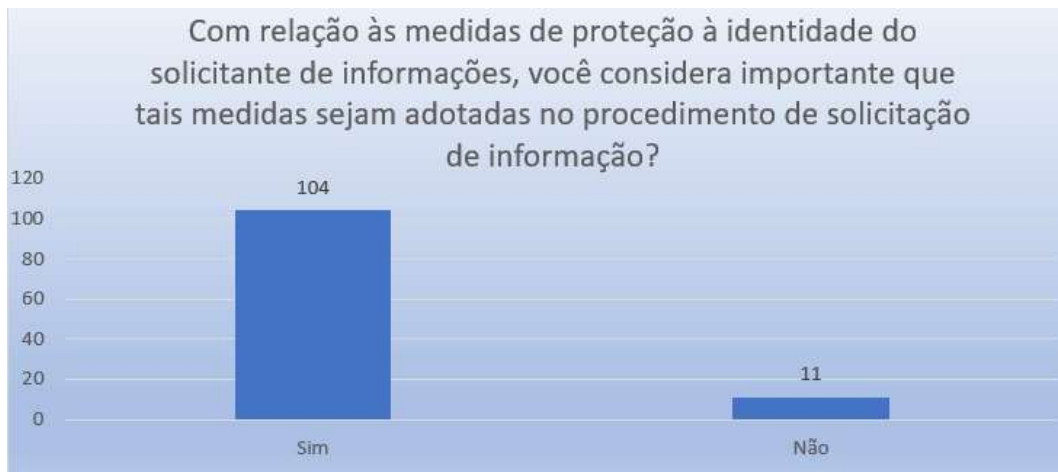


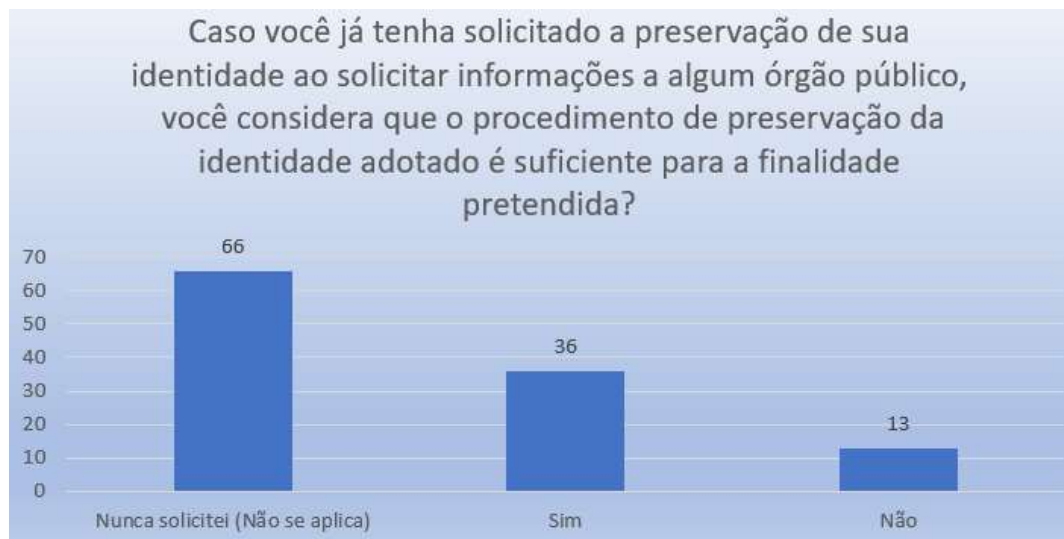


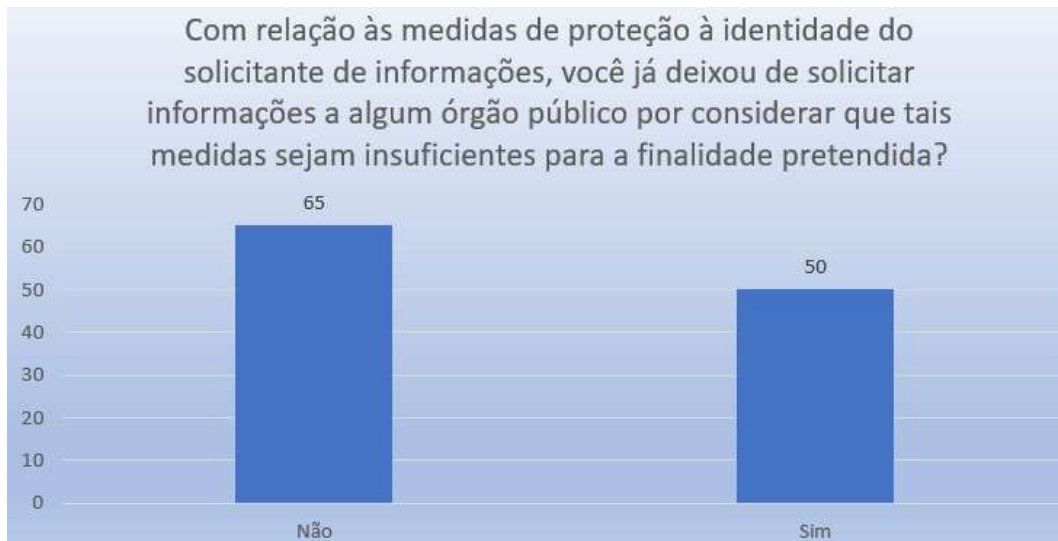
Em relação a este tema, 1 único conselheiro preencheu a resposta como péssima, apresentando o seguinte motivo em campo aberto:

O sistema precisa ter mais usabilidade para pessoas com necessidades especiais, os sistemas precisam de uma nova experiência.

Seguindo, são apresentados os resultados das perguntas sobre preservação da identidade do usuário:







Em referência a esta última pergunta, cerca de 40% dos respondentes indicou que já deixou de solicitar informações a algum órgão público por considerar que as pedidas de proteção à identidade do solicitante de informação seriam insuficientes para a finalidade pretendida. No questionário, foi oportunizado a estes conselheiros indicar em campo aberto os motivos, conforme pergunta abaixo e respostas coletadas da pesquisa:

“Caso considere que o procedimento de preservação da identidade adotado não seja suficiente para a finalidade pretendida, poderia nos explicar o(s) motivo(s)?”

Antigamente, eu acredito que o sistema era melhor, tendo um campo explícito para não informar as minhas informações pessoais ao órgão. Atualmente, minhas informações sempre são informadas e sequer vejo campo para fazer a reclamação de forma anônima. Ademais, muitas vezes a opção de fornecer a identificação apenas ao ouvidor do órgão é algo que não traz segurança, pois não sabemos qual o nível de governança interna, ou mesmo se há amizade entre quem vê a identificação e quem é o reclamado.

Os questionamentos/denúncias são enviados aos órgãos e o teor e conteúdo daqueles expõe, mesmo que sem a identificação formal do questionador/denunciante, a identidade do demandante. Deveria haver um tratamento prévio destas mensagens antes de serem enviadas aos órgãos para responder. No caso, por exemplo, de denúncias internas poucos servidores tem acesso ao conhecimento de algumas situações e, caso haja denúncias, fica meio óbvio/claro aos dirigentes (envolvidos) de onde/quem partiu a denúncia.

Os agentes públicos do órgão ao qual a solicitação é dirigida ficam sabendo quem é o solicitante.

Alguns órgãos adotam subterfúgios para forçar o requerente a se identificar, tal como indeferir a demanda por "falta de identificação" ou referir que o volume do arquivo a ser enviado é grande demais para ser suportado pela plataforma, solicitando o envio de um email.

Muitos utilizam dados alheios de forma imprópria e nem sempre existe a devida segurança e principalmente ética.

Os órgãos públicos adotam tratamento diferenciado para dificultar o acesso à informação pela imprensa.



como esta plataforma esta centralizada se faço uma consulta na RFB por exemplo outras pessoas de outros órgãos conseguem ver minha consulta também acredito eu
Os agentes públicos sabem de que localidade (Bairro) partiu a insatisfação e pode gerar conflito.
A aplicação do anonimato vem com limitações na resposta a solicitação, que estimo que seja intencional para evitar o uso do anonimato.
Ao imprimir o formulário para algum servidor levar o processo de um lugar a outro, fisicamente, a identidade do usuário deveria ser preservada e impresso uma tarja preta em seu lugar, ou ter seu nome substituído por um número de identificação aleatório.
Porque, hoje no quesito internet, ou informática tudo pode ser invadido.
Acredito que não exista anonimato na plataforma e pessoas com status de Administradores do sistema, provavelmente tem acesso.

Por fim, apresenta-se o resultado da pergunta quanto à facilidade de utilizar o canal:



Em relação a esta questão, nos comentários gerais da consulta foi localizada manifestação de um dos conselheiros acerca da falta de conhecimento da população acerca do serviço:

Tem que divulgar mais esse serviço porque a maioria da população desconhece

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 “[Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR](#)”.

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 dos serviços é maior do que o número de respondentes da consulta, de modo que as informações alcançadas representam apenas uma parcela dos usuários dos serviços públicos objeto do Projeto Piloto.

Os resultados da consulta foram levados à área gestora do serviço “[Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR](#)”.

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](#).