

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
manifestação de ouvidoria 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 manifestação de ouvidoria 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 pelo serviço, 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 dos Conselhos de Usuários dos serviços objeto do Projeto Piloto, 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.

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



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, foram disponibilizadas para os conselheiros duas consultas referentes a um dos serviços objeto do Projeto Piloto, qual seja [“Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR”](#).

As enquetes tiveram os seguintes títulos:

- *“Avaliação sobre o serviço “Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR” (para os usuários que registram suas próprias manifestações de ouvidoria)”*; e

- *“Avaliação sobre o serviço “Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR” (para os usuários que tratam manifestações de ouvidoria recebidas em seu órgão/entidade)”*.

Finalizada esta quarta etapa, chega-se ao quinto e último passo referente à condução dos conselhos de usuários dos serviços 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 aos gestores dos serviços, dando-lhes prazo para se manifestarem, caso desejem.

Nesse sentido, o presente relatório busca trazer as análises quantitativa e qualitativa dos dados obtidos na condução das consultas referentes ao serviço [“Registrar manifestação de ouvidoria 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 das consultas, promoveu-se à 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 nas enquetes sobre o serviço “[Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR](#)”.

- “Avaliação sobre o serviço “Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR” (para os usuários que registram suas próprias manifestações de ouvidoria)”

Em relação a esta enquete, 68 conselheiros participaram da mesma, sendo que 5 responderam que nunca utilizaram a Plataforma Fala.BR para registrar uma manifestação de ouvidoria.



Desse modo, consideramos apenas os dados obtidos nas respostas dos 63 demais conselheiros, aqueles que já utilizaram a Plataforma Fala.BR para registrar manifestação de ouvidoria.

Nesse sentido, tendo em mente esse conjunto de 63 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 gráficos apresentados a seguir.



Dentre os 63 conselheiros, 46 já utilizaram a plataforma Fala.BR para registrar manifestações de ouvidoria mais de 3 vezes e 45 registraram manifestação pela última vez no ano de 2021.



Assim, percebe-se que o parte considerável das respostas fornecidas na enquete é de usuários recorrentes e que utilizaram o a Plataforma Fala.BR para protocolar manifestações recentemente. Tal fato leva à conclusão de que boa parte dos dados obtidos na enquete traduzem a opinião de usuários com vivência e conhecimento sobre o Fala.BR e, além disso, de que boa parte dos dados se refere às últimas versões do sistema.

Em relação ao desempenho da Plataforma.BR durante sua utilização, 13 o classificaram como ótimo, 41 como bom e 9 como regular, não havendo nenhum conselheiro que o tenha



considerado ruim ou péssimo. Assim, pode-se concluir que, em termos gerais, a avaliação do serviço pelos conselheiros respondentes foi positiva.



Em relação aos meios de utilização da plataforma, percebeu-se que o mais comum é o computador e que a maioria dos conselheiros nunca utilizou tablet ou celular para tal fim. Entre os que utilizaram tablet ou celular, a experiência foi considerada, de modo geral, positiva.





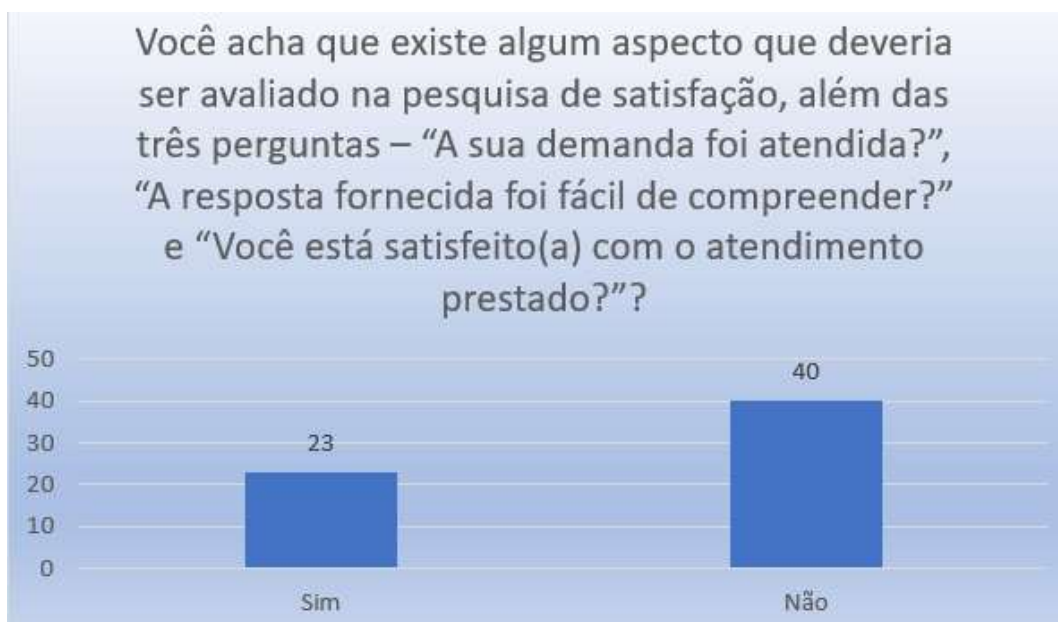
Em relação à experiência de criar um cadastro na Plataforma Fala.BR, esta foi amplamente apontada como positiva, não recebendo votos de “ruim” ou “péssima”.



Quanto ao meio de visualização das respostas:



Sobre o questionamento acerca de algum aspecto que deveria ser avaliado na pesquisa de satisfação, além das três perguntas – “A sua demanda foi atendida?”, “A resposta fornecida foi fácil de compreender?” e “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?” – parcela considerável dos respondentes respondeu positivamente. Os comentários acerca da questão são mostrados na tabela abaixo do gráfico:



Sub item, " SE VOCÊ NÃO ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PODERIA ESCLARECER " e assim abrir campo para o usuário manifestar sua insatisfação

Deseja reabrir este chamado? .. já tive chamado respondido incorretamente e tive que fazer tudo novamente

A resposta fornecida tratou esta relacionada com o problema relatado?

O prazo de atendimento!



Você quer manter sigilo sobre as suas informações pessoais/cadastro? Você percebeu o conhecimento do denunciado sobre a sua participação na denúncia? Você sofreu assédio/represália no seu órgão referente à denúncia feita? Você foi atendido dentro do prazo legal com as respostas à sua demanda? Você gostaria de ter acesso à identificação de todos os envolvidos no encaminhamento da sua demanda (denúncia/questionamento) e tomar conhecimento das providências tomadas?
Se a demanda necessita ser reaberta para complementação de informações ou esclarecimento de questões que o órgão entendeu equivocadamente antes de encerrar o protocolo.
A sua demanda foi atendida, conforme solicitado? Pois as respostas não refletem ao que se pede.
Adicionar a pergunta: a demanda real foi efetivamente solucionada?
A honestidade da resposta à demanda. Muitas vezes a resposta não tem nada a ver com o que foi solicitado ou se mostra uma verdadeira mentira. Isso é extremamente desagradável. Nos sentimos agredidos quando isso acontece. Seria melhor prorrogar a resposta ao invés de fazer algo assim, para encerrar a demanda, que inclusive vem com o status de resposta conclusiva. Isso é um absurdo.. Desonesto Indesejado, principalmente vindo de um órgão de Ouvidoria. Mas reconheço que o Fala.BR é um avanço importante e devo parabenizá-los por esta iniciativa.
Uma avaliação da demanda, pela Administração Pública, como medida de desempenho da gestão e/ou para abertura de procedimento administrativo de apuração complementar.
A possibilidade de enviar uma manifestação em resposta à resposta que foi fornecida.
O tempo de resposta foi respeitado? Você indicaria a Plataforma Fala BR como meio de resolução de problemas?
Foi resolvido a sua solicitação? Porque o que importa é RESOLVER. Não adianta dar resposta que é apenas desculpa, não adianta falar que passou pro órgão responsável e enterrar a demanda. TEM QUE RESOLVER.
Que o órgão /setor/departamento e unidade elogiada ou passível de reclamação desse o feedback, pois ninguém garante que este chegou ao destino final e qual foi o desenrolar do fato. Caso contrário o reclamado ou elogiado ficarão em vão. Seria como passar o papel de A para B e depois jogassem no lixo, ou seja, reclamação ou elogio sem propósito e que fatalmente será um balde de água fria. Exemplo : Elogiei o Hospital universitário em Niterói , vocês receberam e eles nada ou se fizeram de "moco". Não deram bola e nem elogiaram a equipe atuante.
Avaliação da Administração Pública.
A resposta à demanda atendeu à legislação pertinente ao tópico?
Poderia solicitar em um campo observações , relacionadas ao procedimento de demanda
Precisaria de continuar o atendimento?
Uma melhor identificação visual em relação a plataforma de municípios...
Todos
O atendente não resolveu a demanda e apenas informou ser de outro Órgão sem fazer o encaminhamento?
Para demandas não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória poderia haver alguma opção para continuar ou estender a reclamação, com mais providências.

Em relação a estes comentários, uma questão que se mostrou recorrente foi aquela referente à resolução da demanda de ouvidoria. Outros comentários sobre o tema trouxeram



sugestões de novas perguntas a serem aplicadas na pesquisa de satisfação, como: “A demanda real foi efetivamente solucionada?”; “Foi resolvido a sua solicitação?”; e “A sua demanda foi atendida, conforme solicitado?”. No bojo desses comentários, foram constatadas reclamações acerca do encerramento de manifestações sem a efetiva resolução da demanda.

Tal situação pode vir a traduzir a necessidade de modificação das 3 perguntas referentes à pesquisa de satisfação, para que se possa diferenciar o “atendimento da demanda” da “efetiva resolução da demanda”.

Continuando, a disposição das respostas presentes no bloco “Respostas e Histórico de Ações” recebeu 33 avaliações positivas. Entretanto, os demais 30 votos dos conselheiros demonstram certa insatisfação com tal funcionalidade do Módulo de Ouvidoria da Plataforma Fala.BR:



Em relação a necessidades especiais de acessibilidade, apenas 1 conselheiro informou que as possui:



A experiência de realizar as ações disponíveis na funcionalidade Minhas Manifestações (Complementar, Autorizar Acesso a Dados, Responder Pesquisa e Denunciar) também recebeu avaliação em geral positiva, tendo sido considerada regular por 10 conselheiros, ruim por 3 e péssima por apenas 1. Os comentários relacionados a esse tema seguem abaixo do gráfico:





Item que considero importantíssimo : Denunciar - deveria ter um acesso ao andamento pelo número pois apesar de ser denuncia, quero acompanhar o andamento. Abri uma sugestão com esse tema e tive como resposta que se é anônimo não tem como consultar. Gentileza pensar nessa opção. Denuncia anônima sem acompanhamento desencoraja quem quer denunciar .
FIZ UMA MANIFESTAÇÃO EM 2020, MAS NÃO RECEBI UMA RESPOSTA QUE ME CONTEMPLASSE.
Não usei a maioria dessas funcionalidades, exceto a de responder a pesquisa.
Nem vi que existem tais funcionalidades de tão escondidas que elas estão.
Nunca me foram apresentadas as opções Complementar, Autorizar Acesso a Dados e Denunciar. A experiência na resposta da pesquisa é boa.
Precisa evoluir ainda mais a plataforma para ter mais usabilidade. O sistema também algumas vezes é lento demais.
Sinto falta de poder responder à manifestação ou resposta enviada pelo órgão, pois na maioria das vezes, a resposta é inútil ou incompleta
Falta a opção "reabrir manifestação".
Leiaute não é dos melhores e o preenchimento de dados as vezes é um pé no saco
Muito difícil acompanhar os recursos, pesquisar por órgão/entidade e data.
Nunca usei essas funcionalidades.
O acesso tem que ser prático e simples
Na maioria das vezes a demanda não foi atendida ou repassada ao Órgão "dito" como o verdadeiro destinatário. Exemplo: IBAMA informar que o problema é da Prefeitura!
Não consegui inserir novos dados em uma reclamação. Tive que abrir um novo pedido
Não consegui inserir novos dados em uma reclamação. Tive que abrir um novo pedido
A demora da resposta ou dúvida.

Aqui, alguns dos comentários foram no sentido de que os usuários nem mesmo sabiam da existência de algumas das ações disponíveis na funcionalidade Minhas Manifestações. Outros comentários se referiam à necessidade de se possibilitar que as manifestações sejam reabertas pelos usuários. Há também reclamação sobre lentidão do sistema e sobre o “layout” do mesmo. Outro comentário a ser ressaltado foi a sugestão de criação de funcionalidade de acompanhamento do andamento de denúncias anônimas.

Tais dados parecem demonstrar a necessidade de uma evolução no layout do sistema e a possível criação de novas funcionalidades.

Em referência ao protocolo de denúncias (perguntas “Durante o registro e análise de uma manifestação, especialmente de uma denúncia, você entende que a Plataforma Fala.BR informa adequadamente que os dados estão resguardados com sigilo?” e “Você se sente seguro em registrar uma denúncia e, portanto, incluir seus dados pessoais na Plataforma Fala.BR, quando os fatos se referem ao próprio órgão/entidade destinatário?”), muitos conselheiros tiveram julgamento negativo, já que houve um número razoável de respostas “Parcialmente” e “Não”, para ambos os questionamentos:



Essa situação representa um obstáculo ao uso efetivo do serviço “Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR” (para os usuários que registram suas próprias manifestações de ouvidoria), já que muitos usuários deixam de denunciar irregularidades com receio de vazamento de dados pessoais.

Uma possível melhoria para tal questão poderia ser o aperfeiçoamento do conteúdo disponível na Plataforma Fala.BR, com a inserção de informações que deem ênfase à legislação de proteção de dados pessoais e de proteção ao denunciante. Além disso, o “layout” do sistema poderia ser modificado, para mostrar esse conteúdo de forma mais clara e amigável.



Já em relação ao cadastramento da Plataforma Fala.BR, apenas 1 conselheiro respondeu ter tido dificuldade parcial, afirmando em seu comentário:

O sistema estava muito lento, precisa melhorar a infra.



Seguindo, encontrar o canal da Plataforma Fala.BR foi considerado fácil por boa parte dos conselheiros:



Nos comentários genéricos da consulta, um dos conselheiros se manifestou sobre a necessidade de divulgação do Fala.BR, o que se relaciona ao tema da facilidade de encontrar o canal da Plataforma:



Sim, deveria haver maior divulgação da plataforma e tentativa de unificação em um canal único para o cidadão (em nível País), pois com isso as estatísticas sobre o desempenho das empresas seriam mais contundentes. Deveria haver uma interligação com a base de CNPJ da Receita, trazendo as informações das empresas reclamadas com mais precisão e evitando ter que cadastrar as empresas.

Por fim, no que tange aos esclarecimentos sobre a Plataforma.BR, disponíveis nas Perguntas Frequentes, no menu Ajuda, e ao conteúdo disponibilizado no Manual da Plataforma.BR, a maioria dos conselheiros respondentes os julgaram suficientes.

Entretanto, quantidade considerável de conselheiros respondeu às perguntas com “Não sei responder”, o que traduz o desconhecimento de alguns usuários sobre os conteúdos em questão. Os comentários referentes a estas respostas seguem abaixo de cada gráfico:



Gráfico ou Tabela Comparativa de frequência das Perguntas frequentes.

Já sabemos que manual, ninguém lê. O sistema precisa ser criado com a equipe de UX, para implementar a usabilidade. Ser tão intuitivo que não precisa de manual para acessar ou realizar nenhuma operação.

Geralmente a página de ajuda não é atualizada simultaneamente à plataforma. Além disso, a ajuda poderia ser mais interativa, usando funcionalidade "on roll over".

Sugestão...



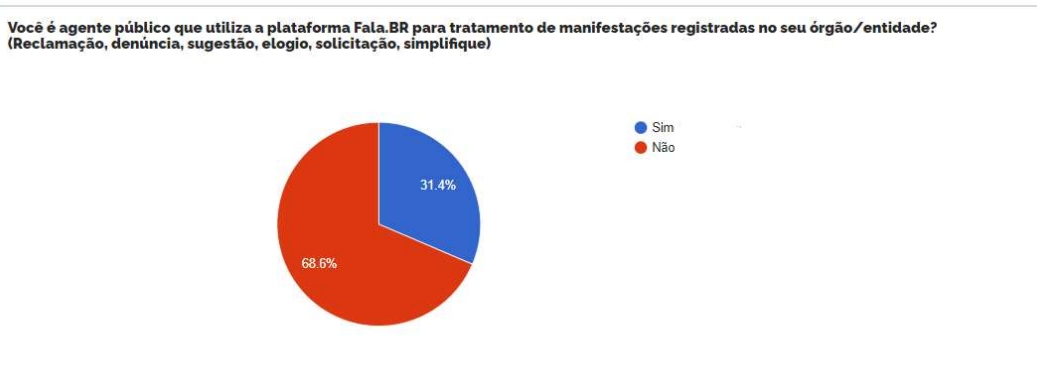
Já sabemos que manual, ninguém lê. O sistema precisa ser criado com a equipe de UX, para implementar a usabilidade. Ser tão intuitivo que não precisa de manual para acessar ou realizar nenhuma operação.

Histórico atualizado de versões Funcionalidades futuras e data provável de disponibilização.

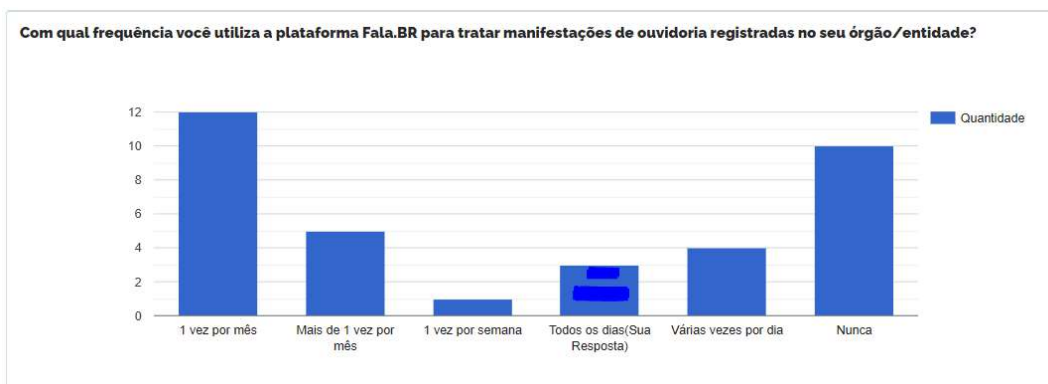
Mais uma vez, a mudança no “layout” do sistema parece ser uma solução cabível. Tanto a seção “Perguntas Frequentes”, quanto o Manual da Plataforma.BR poderiam ser melhor posicionados na página do Fala.BR, de modo que sejam mais facilmente alcançáveis pelos usuários do sistema.

- “Avaliação sobre o serviço “Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR” (para os usuários que tratam manifestações de ouvidoria recebidas em seu órgão/entidade)”

Em relação a esta enquete, 35 conselheiros participaram da mesma, sendo que apenas 11 responderam que são agentes públicos que utilizam a plataforma Fala.BR para tratamento de manifestações registradas nos seus órgãos/entidades.



Em relação à frequência de utilização da plataforma Fala.BR para o tratamento de manifestações de ouvidoria, foram obtidos os seguintes números:



Desse modo, apesar de 24 conselheiros terem respondido que não são agentes públicos que utilizam a plataforma Fala.BR para tratamento de manifestações, apenas 10 afirmaram que nunca trataram manifestações no Fala.BR.

O ideal seria que uma resposta negativa à primeira pergunta já encerrasse a enquete para o conselheiro que a respondesse nesse sentido. Entretanto, por causa de limitação do sistema da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, mesmo quem responde negativamente à pergunta inicial de controle prossegue na enquete, de modo que tal fato eventualmente traz alguns números aparentemente conflitantes nas respostas dos questionamentos.

De qualquer maneira, considerando esta limitação do sistema, 25 conselheiros acabaram respondendo que utilizam a plataforma Fala.BR para tratar manifestações de ouvidoria com alguma frequência, já que 10 conselheiros afirmaram nunca terem tratado manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR.

Desse modo, o universo de conselheiros participantes da enquete que efetivamente representa usuários do sistema que o utilizam para o tratamento de manifestações não deve ser considerado como apenas os 11 inicialmente mencionados.

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Assim, tendo em mente esse conjunto de 25 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 gráficos apresentados a seguir.

Excluindo-se os respondentes que nunca trataram manifestações no Fala.BR, em relação à frequência de uso da plataforma para tratamento, temos os seguintes números:



Com relação ao meio de utilização da Plataforma Fala.BR para tratamento de manifestações:





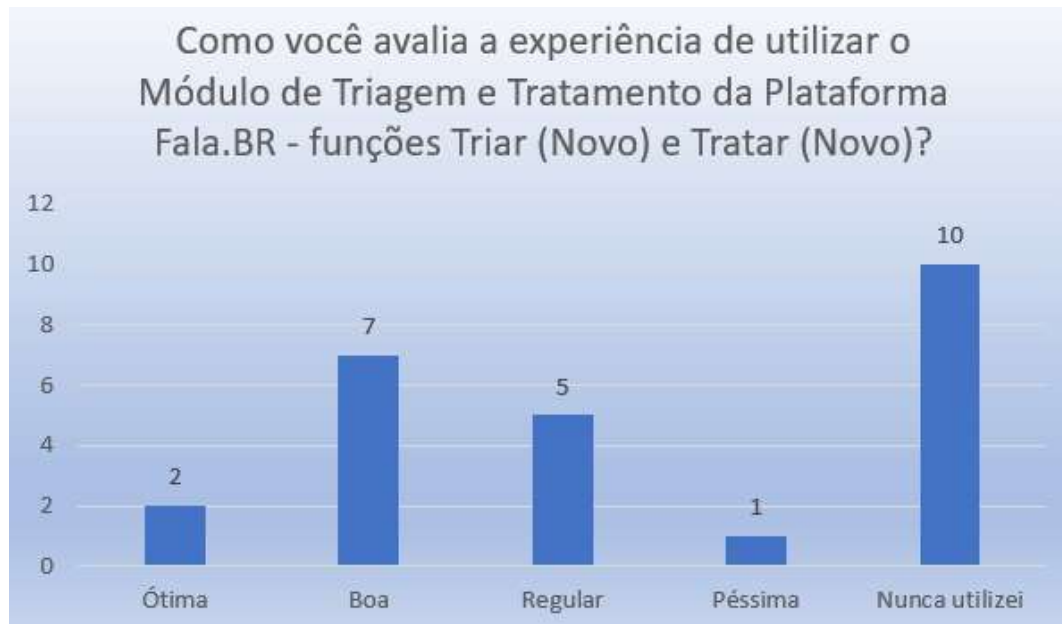
Continuando, no que toca ao desempenho da Plataforma.BR durante sua utilização, 1 conselheiro o considerou ótimo, 18 conselheiros o julgaram bom e 5 responderam “regular”. Nenhum participante avaliou o desempenho como ruim e apenas 1 o entendeu como péssimo:



O desempenho da Plataforma Fala.BR durante a sua utilização para o tratamento de manifestações de ouvidoria foi considerado, de modo geral, positivo pelos conselheiros respondentes, o que pode demonstrar que o funcionamento do sistema está satisfatório, em princípio.

Por outro lado, de maneira semelhante ao que se deu em relação ao serviço “Avaliação sobre o serviço “Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR” (para os usuários que registram suas próprias manifestações de ouvidoria)”, algumas informações angariadas em alguns dos demais questionamentos da enquête apontam falhas e problemas do serviço ora sob análise, que podem levar a oportunidades de melhorias do mesmo.

Em relação à experiência de utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR - funções Triar (Novo) e Tratar (Novo), esta foi avaliada, de modo geral, como positiva:

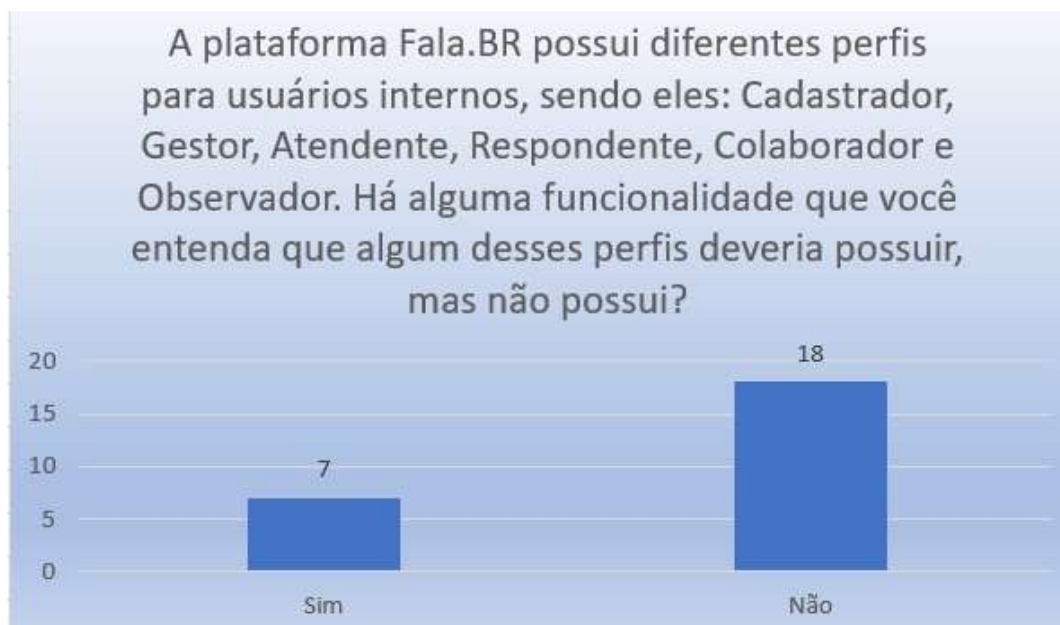


Como foi mostrado no gráfico, a funcionalidade recebeu apenas 1 avaliação negativa. Entretanto, 10 conselheiros afirmaram que nunca utilizaram a funcionalidade em questão. Tal fato pode significar que os agentes públicos que tratam as manifestações de ouvidoria desconhecem acerca da existência do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR - funções Triar (Novo) e Tratar (Novo), ou não o utilizam por falta de capacitação em relação ao uso do mesmo. Nesse aspecto, uma oportunidade de melhoria pode vir a ser a promoção de uma melhor divulgação dos conteúdos referentes à utilização do sistema por parte das ouvidorias.

Em relação à experiência de utilização da plataforma através de meios que não sejam o computador:



No que toca às funcionalidades referentes aos perfis para usuários internos (Cadastrador, Gestor, Atendente, Respondente, Colaborador e Observador), 7 conselheiros responderam positivamente acerca da necessidade da modificação das mesmas em relação a alguns dos perfis. Os comentários referentes ao questionamento seguem abaixo do gráfico:



Todos deveriam ter acesso às mesmas funcionalidades

Advogado

Colaborador e observador



Acesso direto aos questionamentos e duvidas diretamente com o responsavel pelo questionamento
quando não satisfeita ou parcialmente, que fosse possível fazer replica, uma vez que é comum responderem com conteúdo que nada tem a ver com a pergunta

Um comentário que se sobressai traz a sugestão de que todos os perfis venham a possuir as mesmas funcionalidades, o que levanta a questão de que a existência de muitos perfis diferentes pode trazer confusão e dificuldades ao trabalho dos agentes públicos que tratam manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR.

Seguindo, sobre a pesquisa de satisfação, 8 dos respondentes entenderam que seria necessária a avaliação de outros aspectos para além dos avaliados nas três perguntas (“A sua demanda foi atendida?”; “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”; e “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”). Abaixo do gráfico seguem os comentários relacionados ao tema:



Poderia abrir opção para que assim o usuário pudesse apresentar por menores no atendimento e no tratamento da demanda.
A resposta deveria passar por uma triagem de gerenciamento mais comprometida para não desmoralizar o processo
Houve ilegalidade na resposta??
Deveria ser avaliado especificamente a atuação da Ouvidoria (da Instituição), pois muitas das vezes o usuário informa que "não está satisfeito com o atendimento prestado" pelo órgão como um todo, ou seja, pq ele não considerou que a demanda dele foi atendida da forma como ele esperava (aliás, nem sempre isso é possível), mas, ainda assim, ele pode ter uma avaliação positiva do Ouvidor quando este demonstra de forma transparente que fez o possível que estava ao seu alcance. Em síntese, precisa organizar a pesquisa de satisfação para ficar claro quando o usuário está avaliando a atuação do órgão e quando ele está



avaliando a atuação da Ouvidoria (que não é apenas fornecer resposta de fácil compreensão).
Como podemos resolver de forma mais agil? Prazo? E “feedbck”
quando não satisfeita ou parcialmente, que fosse possível fazer replica, uma vez que é comum responderem com conteúdo que nada tem a ver com a pergunta
Todos

Aqui se destaca o comentário de um dos conselheiros, que propôs que a pesquisa de satisfação fosse redesenhada para que ficasse claro para os manifestantes acerca da diferença entre o atendimento prestado pela ouvidoria e a efetiva satisfação da demanda do usuário, já que muitas vezes a ouvidoria conduz o atendimento da manifestação da maneira cabível e mesmo assim a pretensão do manifestante não é alcançada. Tal confusão leva a que os cidadãos muitas vezes avaliem a ouvidoria de forma negativa, mesmo quando a unidade tratou devidamente a demanda e fez tudo que estava na sua alçada.

Além disso, nos comentários genéricos à consulta, foi localizada sugestão de um dos conselheiros em relação ao tema da pesquisa de satisfação:

Tenho uma sugestão no item demanda resolvida, ao invés de colocar sim ou não poderiam acrescentar um parcialmente porque nem sempre a demanda é atendida prontamente ou de fácil atendimento.

Em referência à pergunta “A disposição das respostas presentes no bloco “Respostas e Histórico de Ações” é compreensível e de fácil visualização, de modo a fornecer as informações sobre o tratamento da demanda?”, 14 conselheiros responderam “parcialmente” e 2 responderam “não”, o que traz novamente a questão de uma eventual necessidade de mudança no layout do sistema:





Continuando, 5 respondentes entenderam que novas funcionalidades poderiam ser incluídas ou melhoradas no Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR - funções Triar (Novo) e Tratar (Novo), estando os comentários relacionados abaixo do gráfico:



Contate direto por telefone

Sugiro que se adicione a função ou Cargo de SUPERINTENDENTE

No nosso caso específico, seria muito importante que a funcionalidade estivesse disponível também para triar/tratar os pedidos de acesso à informação, pois dispensaria a utilização de outros meios para contatar as áreas respondentes e, com isso, otimizaria o tempo médio de resposta.

O proprio questionamento com tratamento realizado e o prazo para a possivel resposta
--

Em relação aos comentários acerca do questionamento (mostrados na tabela acima), um destes traz sugestão de possibilidade de utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR também no tratamento de pedidos de acesso à informação, para tornar mais eficiente o contato entre as áreas internas de um órgão.

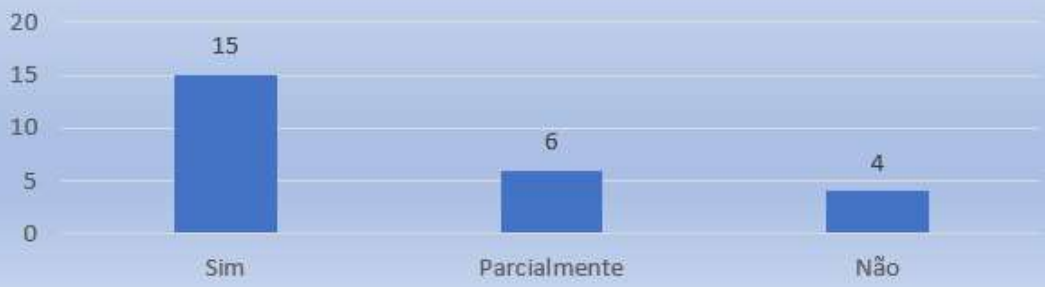
Por fim, no que tange aos esclarecimentos sobre a Plataforma.BR, disponíveis nas Perguntas Frequentes, no menu Ajuda, e ao conteúdo disponibilizado no Manual da Plataforma.BR, a maioria dos conselheiros respondentes os julgaram suficientes.

Entretanto, quantidade considerável de conselheiros respondeu às perguntas com “Parcialmente” ou com “Não”, o que pode vir a traduzir a necessidade de aperfeiçoamento dos conteúdos em questão.

Seguem abaixo os gráficos e os comentários dos conselheiros referentes a estes dois temas (material disponível nas Perguntas Frequentes e no Manual da Plataforma Fala.BR):

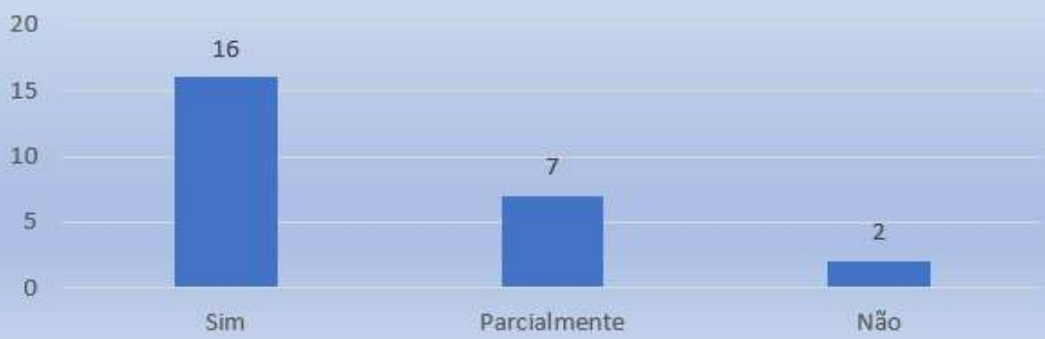


Sob a ótica de quem utiliza a plataforma Fala.BR para tratar manifestações, os esclarecimentos sobre a Plataforma.BR, disponíveis em Perguntas Frequentes, no menu Ajuda, são suficientes para compreensão básica do sistema e do tema de ouvidoria?



Legislação correspondente aos processos de tratamento de demandas
Pergunta específica
Descrever a competência e apontar a norma de cada ouvidoria.
Já sabemos que manual, ninguém lê. O sistema precisa ser criado com a equipe de UX, para implementar a usabilidade. Ser tão intuitivo que não precisa de manual para acessar ou realizar nenhuma operação.
Qual o setor que esta tratando o problema! O nome do responsável do setor.
como encontrar o setor certo para reclamar, são muitos órgãos, difícil achar o correto

O conteúdo disponibilizado no Manual da Plataforma Fala.BR, disponível no link https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual, através do menu Ajuda, é suficiente para compreensão detalhada do sistema?



CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Legislação pertinente aos ao tratamento de demandas do sistema ou seja em cumprimento as legislações pertinentes
Telefone para contato
Já sabemos que manual, ninguém lê. O sistema precisa ser criado com a equipe de UX, para implementar a usabilidade. Ser tão intuitivo que não precisa de manual para acessar ou realizar nenhuma operação.
Não encontro o que procuro
Falta exatamente estas questões colocadas anteriormente
como encontrar o setor certo para reclamar, são muitos órgãos, difícil achar o correto

Entre estes comentários, foi recorrente a menção à disponibilização da legislação referente ao trabalho e funcionamento das ouvidorias públicas. Tal situação parece demonstrar que alguns dos agentes públicos que trabalham nas ouvidorias e efetivamente tratam manifestações de ouvidoria desconhecem a regulamentação normativa de suas funções, algo que é bastante prejudicial ao bom funcionamento das ouvidorias públicas e, conseqüentemente, ao bom funcionamento dos serviços públicos objeto do Projeto Piloto.

CGU

Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Conclusão

Foram apresentados no presente relatório os resultados das consultas disponibilizadas aos conselheiros do serviço “[Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR](#)”.

Frise-se que os dados obtidos se referem ao conjunto de conselheiros que efetivamente participaram das enquetes. É importante ter em mente que o número de usuários dos serviços é maior do que o número de respondentes das consultas, de modo que as informações alcançadas representam apenas uma parcela dos usuários dos serviços públicos objeto do Projeto Piloto.

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, a área informou que foi importante o conhecimento da avaliação para que pudesse ser aperfeiçoado o trabalho da Coordenação-Geral.

Em relação à experiência de utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, informou que a avaliação seria considerada para ações futuras, especialmente no aprimoramento na comunicação sobre a utilização do sistema por parte das ouvidorias.

No que diz respeito à sugestão de que todos os perfis venham a possuir as mesmas funcionalidades, a área gestora observou que há uma questão de segurança que envolve a entrega de determinado perfil aos usuários de ouvidoria, e que uma ação de conscientização possa mudar a demanda sugerida.