

**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 “Obter certidão de antecedentes em processo correcional instaurado pela Controladoria-Geral da União”**

**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 “[Obter certidão de antecedentes em processo correcional instaurado pela Controladoria-Geral da União](#)”.

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 “[Obter certidão de antecedentes em processo correcional instaurado pela Controladoria-Geral da União](#)”, 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 [“Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União”](#).

A enquete recebeu o seguinte título: *“Avaliação sobre o serviço “Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União”*”.

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 [“Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União”](#) se trata da Corregedoria-Geral da União (CRG).

Nesse sentido, o presente relatório busca trazer as análises quantitativa e qualitativa dos dados obtidos na condução da consulta referente ao serviço [“Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União”](#), de forma a evidenciar informações que auxiliem a tomada de decisão do gestor do serviço, no que toca ao aperfeiçoamento do mesmo.



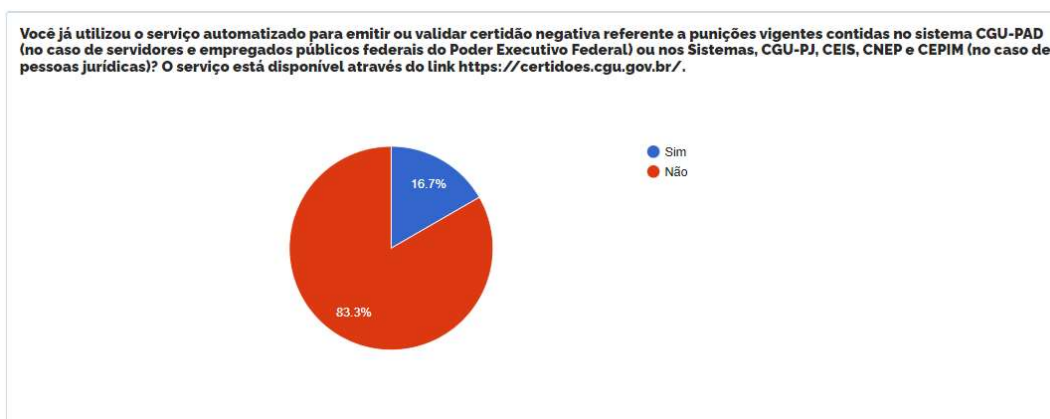
## Análise quantitativa e qualitativa dos dados obtidos

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.

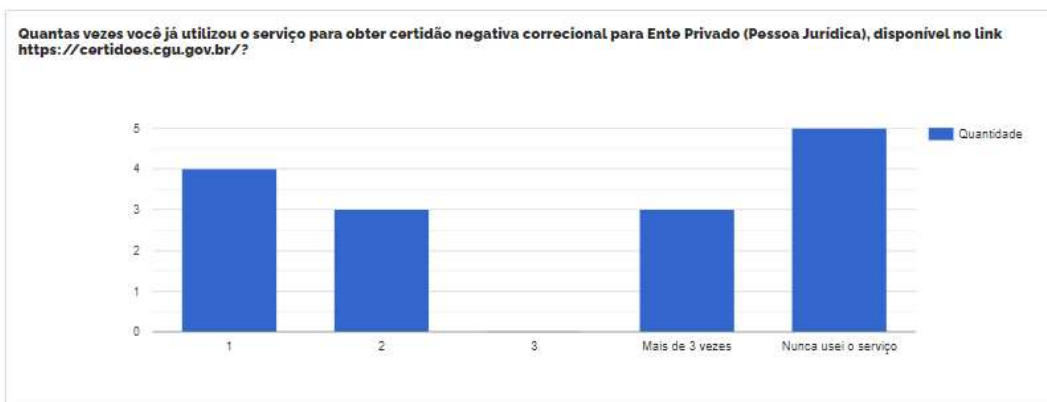
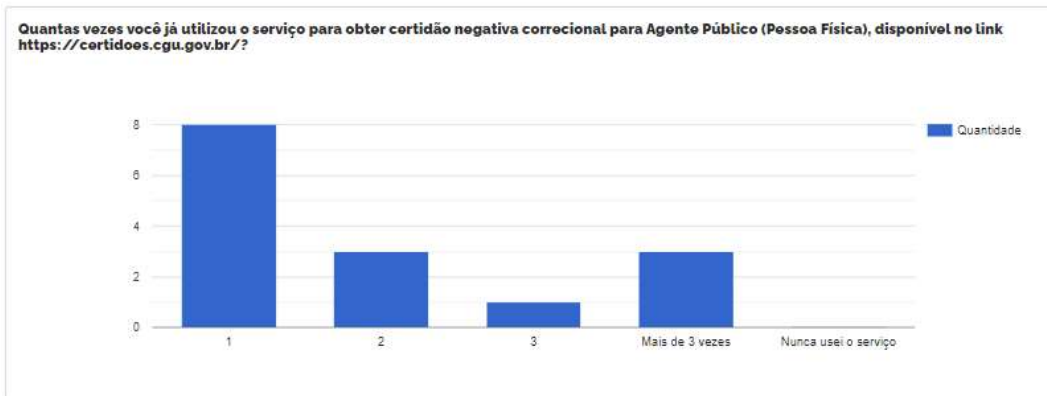
Abaixo segue um panorama dos dados obtidos na enquete sobre o serviço “[Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União](#)”.

Em relação a esta enquete, 90 conselheiros participaram da mesma, sendo que 75 responderam que nunca utilizaram o serviço.

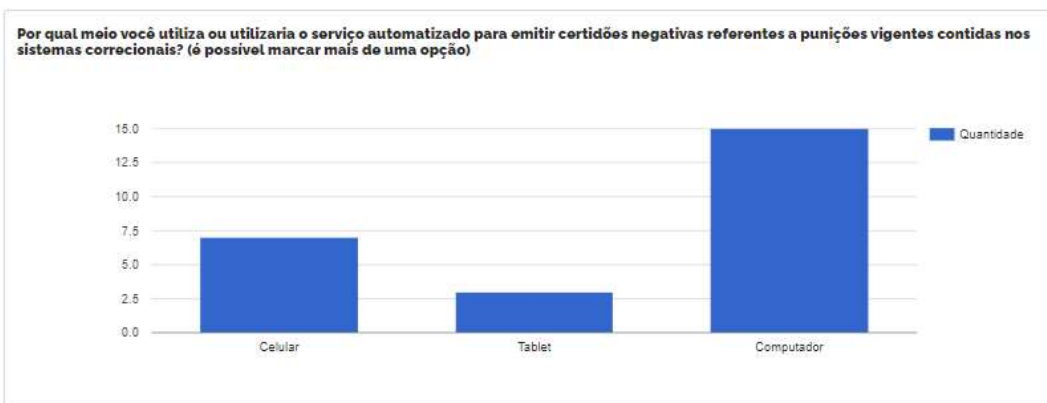


Para estes 75 conselheiros (83,3%), que responderam que nunca utilizaram o serviço “[Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União](#)”, a consulta se encerrou, de modo que os dados que serão demonstrados no presente tópico se referem aos 15 conselheiros restantes (16,7%), que afirmaram que já utilizaram o serviço em questão.

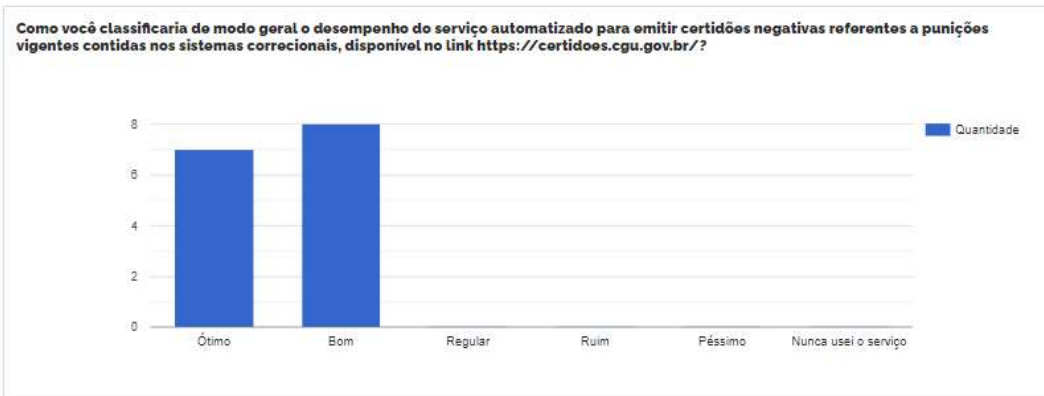
Quanto à frequência de utilização do serviço, seguem os dois gráficos abaixo, que demonstram que a maioria dos conselheiros respondentes utilizaram o serviço poucas vezes:



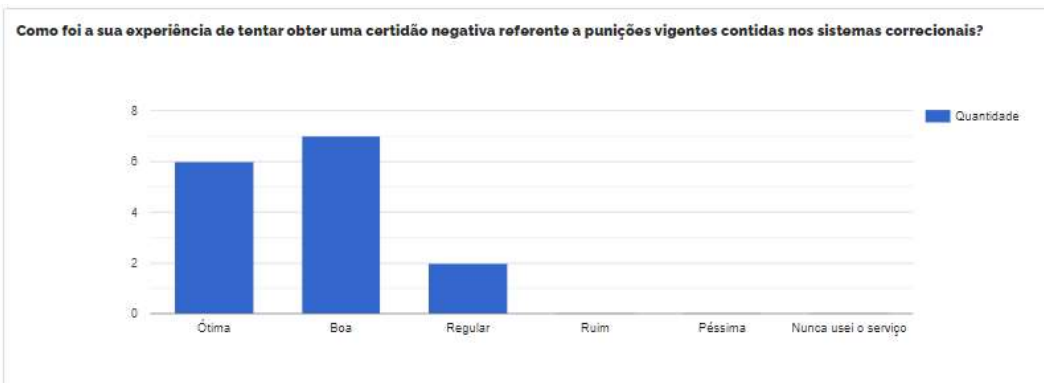
Já os meios de utilização do serviço são mostrados na imagem a seguir:



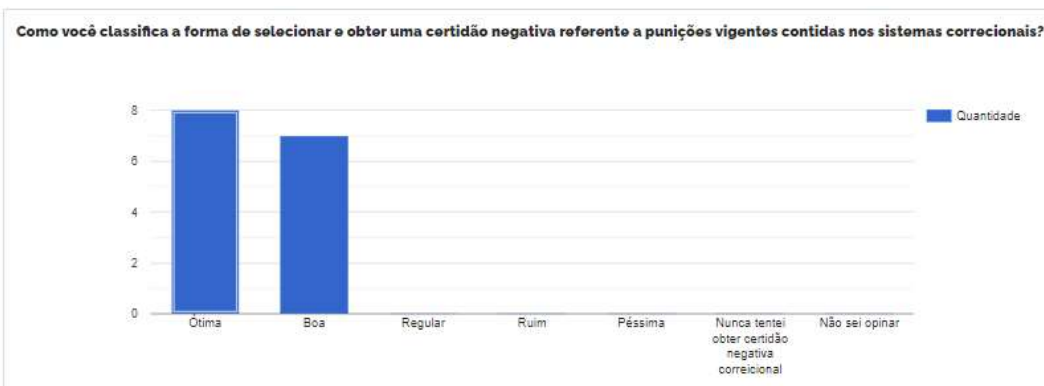
No que toca ao desempenho do serviço, a opinião dos respondentes foi amplamente positiva:



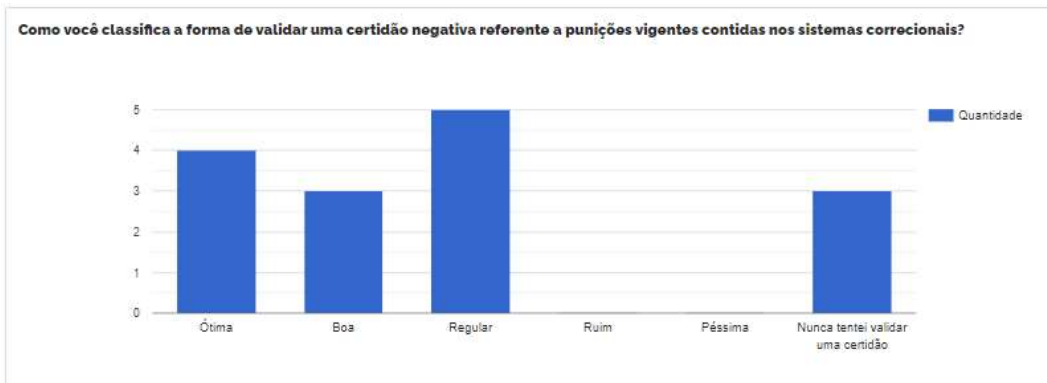
No mesmo sentido, a experiência de utilização do serviço foi também considerada bastante positiva:



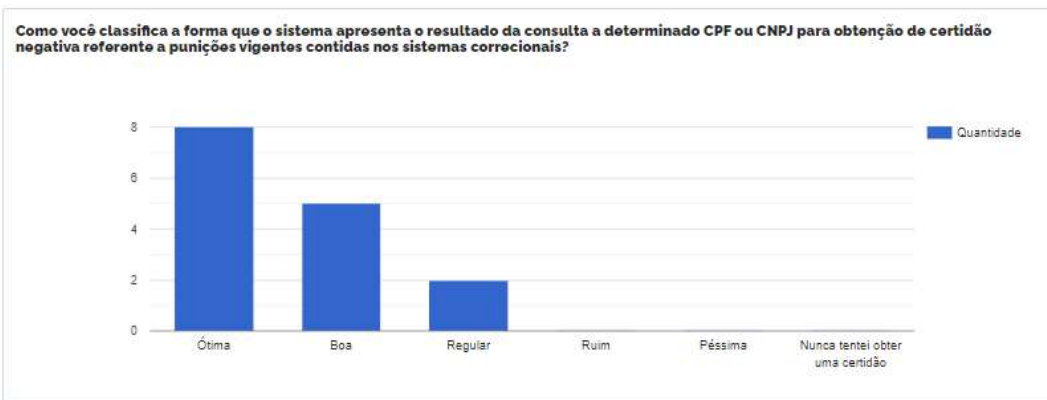
Prosseguindo, a forma de selecionar e obter uma certidão negativa referente a punições vigentes contidas nos sistemas correcionais também foi bem avaliada pelos conselheiros:



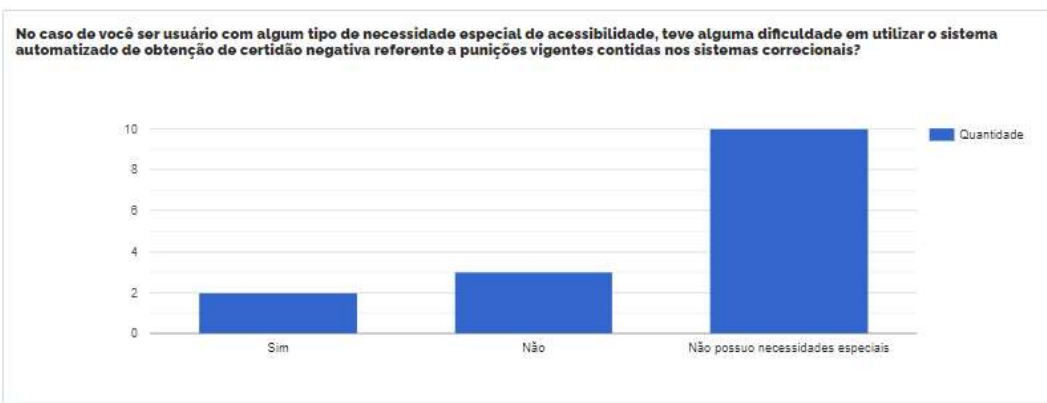
Já a forma de validar uma certidão negativa referente a punições vigentes contidas nos sistemas correcionais recebeu um número considerável de respostas “Regular”, o que pode vir a representar uma oportunidade de aperfeiçoamento do serviço no aspecto em questão:



Por outro lado, a forma que o sistema apresenta o resultado da consulta a determinado CPF ou CNPJ para obtenção de certidão negativa referente a punições vigentes contidas nos sistemas correcionais também foi julgada positivamente pelos respondentes:



Em relação aos conselheiros com necessidades especiais de acessibilidade, apenas 2 informaram terem tido dificuldade no uso do serviço:

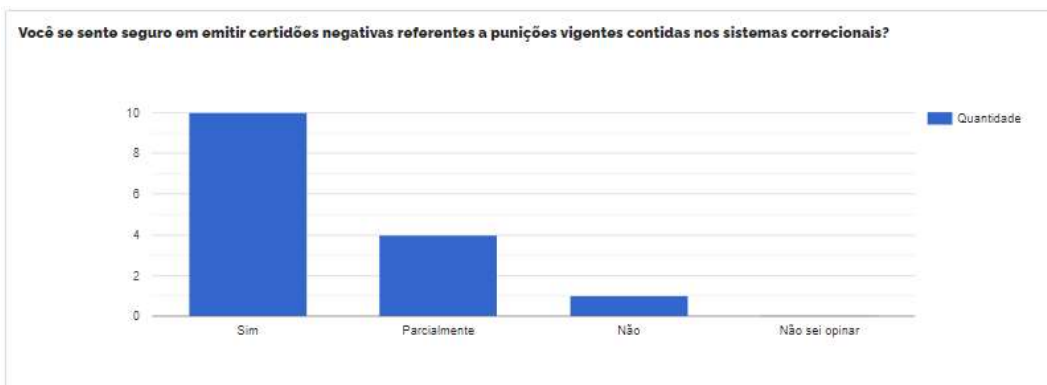


Em seguida foi avaliada a confiabilidade das informações fornecidas pelo serviço automatizado para emitir certidões negativas referentes a punições vigentes contidas nos sistemas correcionais:

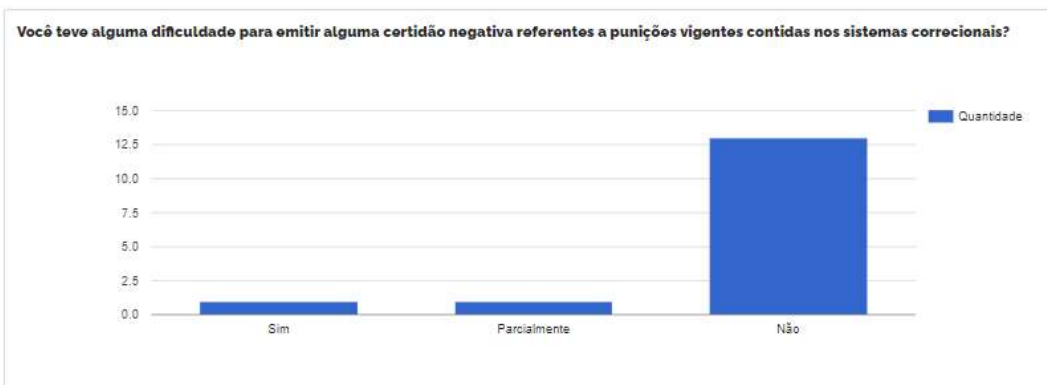


Tendo em vista que 5 conselheiros julgaram tais informações como parcialmente confiáveis, esta é mais uma dimensão do serviço aparentemente passível de ajuste.

Quanto à segurança na emissão de certidões negativas referentes a punições vigentes contidas nos sistemas correccionais, esta teve avaliação parecida com a da questão anterior, o que pode representar mais um ponto do serviço a ser melhorado:



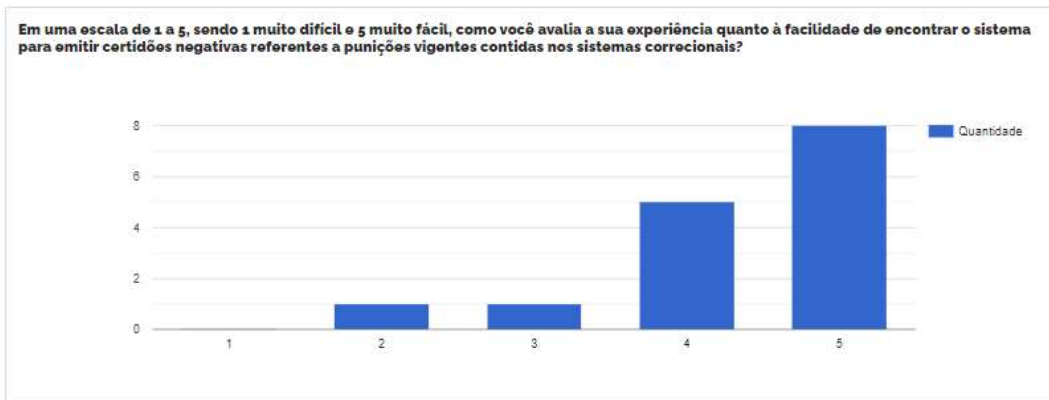
Seguindo, apenas 1 conselheiro respondente afirmou ter tido dificuldade na utilização do serviço, e 1 respondeu que teve dificuldade parcial:



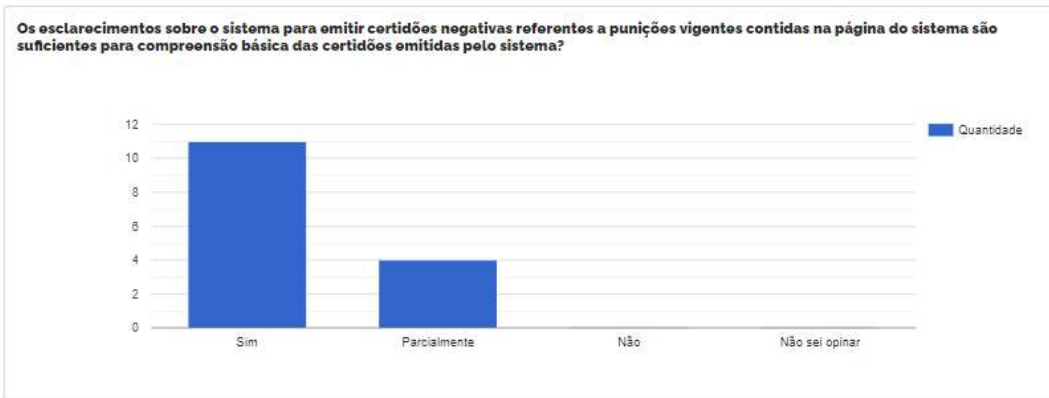




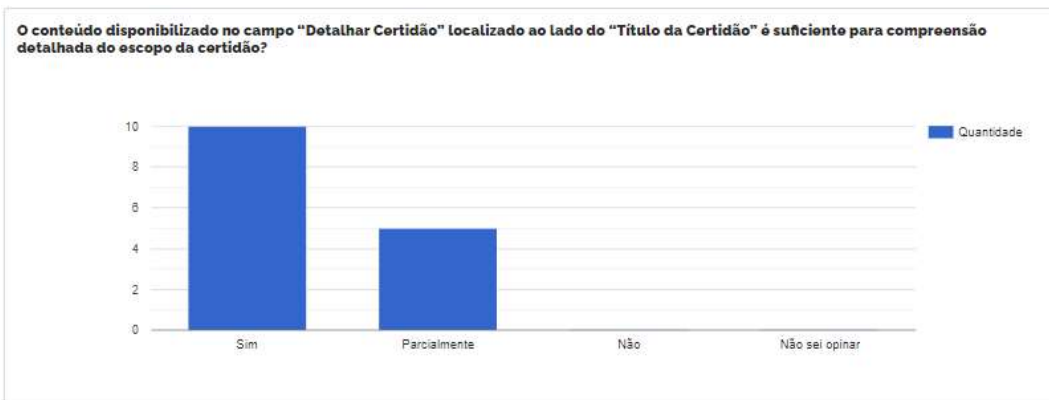
No que toca à experiência quanto à facilidade de encontrar o sistema referente ao serviço, esta foi considerada bastante positiva por parte dos respondentes:



Os esclarecimentos sobre o sistema para emitir certidões negativas referentes a punições vigentes foram considerados parcialmente suficientes por 4 conselheiros:



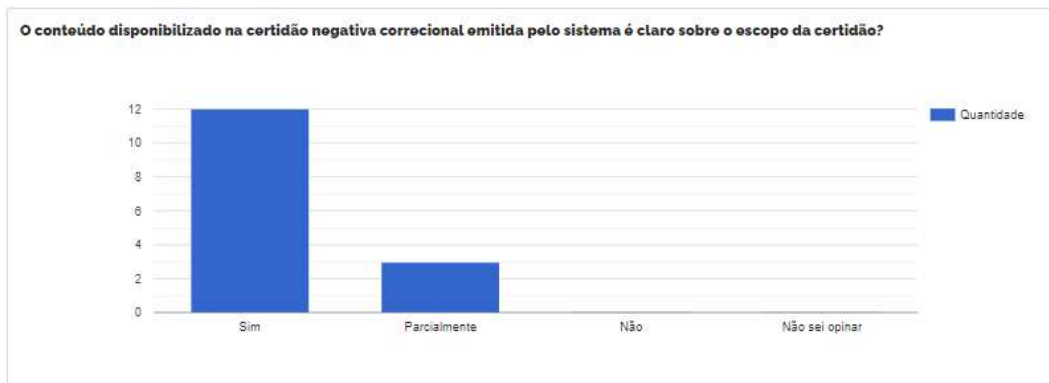
De maneira semelhante, o conteúdo disponibilizado no campo “Detalhar Certidão” localizado ao lado do “Título da Certidão” também foi julgado parcialmente suficiente por um número relevante de participantes da enquete:





Nesse contexto, percebe-se que os esclarecimentos sobre o sistema disponíveis na página do sistema e o conteúdo disponibilizado no campo “Detalhar Certidão” podem representar oportunidades de melhoramento de aspectos do serviço.

Finalmente, o conteúdo disponibilizado na certidão negativa correccional emitida pelo sistema foi considerado claro sobre o escopo da certidão pela maioria dos conselheiros respondentes, tendo apenas 3 respondido que tal conteúdo é apenas parcialmente claro:



Conclui-se, por fim, que a percepção dos conselheiros respondentes acerca do serviço [“Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União”](#) é amplamente positiva.

O número de respondentes efetivos da consulta foi bastante reduzido (15 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 certa insatisfação aos conselheiros, como: a forma de validar uma certidão negativa; a confiabilidade das informações fornecidas pelo serviço; a questão do sentimento de segurança na emissão de certidões negativas; os esclarecimentos sobre o sistema disponíveis na página do sistema; e o conteúdo disponibilizado no campo “Detalhar Certidão”.

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 “[Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União](#)”.

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 “[Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União](#)”.

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.

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:

- Banco de Sanções, sistema integrado com ePAD, CGUPAD e CGUPJ, que tem como finalidade melhorar a qualidade dos registros das sanções, que será utilizado como mais uma fonte de informação para fins de emissão de certidão;

- Desenvolvimento de webservice do Banco de Sanções, que irá considerar outras informações para possibilitar a emissão de mais certidões automáticas para celetistas sem a necessidade de análise humana.