



RELATÓRIO CONSELHO DE USUÁRIOS ANO 2022



1. Objetivo

A Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto n.º 9.492, de 05 de setembro de 2018, e pela Portaria n.º 581 da Controladoria-Geral da União (CGU), de 09 de março de 2021, estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários por parte dos órgãos e entidades integrantes da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

No âmbito do Poder Executivo Federal, cada um dos órgãos ou entidades integrantes do Poder Executivo Federal deve criar seus conselhos de usuários de serviços públicos. Estes constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Espera-se que o Conselho de Usuários seja uma ferramenta capaz de gerar subsídios para melhoria do atendimento e da entrega dos serviços pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), ao mesmo tempo em que ofereça a possibilidade de controle por parte dos usuários com relação à qualidade dos serviços prestados.

A Carta de Serviços ao Usuário do Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, publicada no Portal Gov.br, possui atualmente 42 (quarenta e dois) serviços que são prestados direta aos usuários, pessoas físicas e jurídicas. Conforme estabelecido na Portaria CGU n.º 581/2021, deve-se promover o chamamento de todos os serviços publicados no Gov.br, cabendo cada serviço ser devidamente avaliado, ao menos uma vez, no período de 4 (quatro) anos, conforme transcrição abaixo.

Subseção I Do Chamamento

Art. 56. As unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "gov.br" deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano.

§ 1º Para a finalidade a que se refere o caput, as unidades setoriais poderão, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, por qualquer meio e em qualquer formato.

Subseção II Da produção de consultas

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela

unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

§ 1º Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, as unidades do SisOuv deverão produzir relatórios consolidados das consultas a que se refere o caput, observadas as diretrizes gerais estabelecidas na Seção IX deste Capítulo.

§ 2º As unidades do SisOuv deverão produzir e publicar, a cada quadriênio, o planejamento de realização das consultas para o quadriênio subsequente, o qual deverá ser repactuado no caso de descontinuidade de serviços ou criação de novos serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

§ 3º O planejamento quadrienal deverá relacionar os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, considerando um rodízio de ênfase que viabilize a avaliação de todos os serviços da organização ao menos uma vez a cada ciclo de quatro anos.

Preliminarmente, a Ouvidoria do Serpro iniciou a revisão dos conteúdos das descrições, em conformidade com a legislação, que determina a obrigatoriedade de ser realizada anualmente pela empresa. No ano de 2022, houve a revisão de 9 (nove) serviços, escolhidos a serem avaliados por meio do Conselho de Usuários, sendo eles:

- 1) Obter certificado digital
- 2) Obter solução consulta de dados de Certidão Negativa de Débito
- 3) Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física
- 4) Obter solução de consulta de dados de Dívida Ativa
- 5) Obter solução de consulta de dados de Nota Fiscal Eletrônica
- 6) Obter solução de consulta de dados do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
- 7) Obter solução de integração para empresa emissora de Carteira Nacional de Habilitação
- 8) Obter solução digital para registro e emissão de laudo toxicológico
- 9) Obter solução digital para validação de identidade

Como método de revisão, neste trabalho de atualização, foram comparados os conteúdos publicados na Loja Serpro que, em virtude da necessidade de atender prontamente o mercado, possui uma atualização mais constante e fidedigna, promovida pelas respectivas áreas de negócios. Assim, pode-se afirmar que, ao término da revisão dos 42 serviços, as informações disponibilizadas na Loja Serpro e no Gov.br estarão devidamente alinhadas e coincidentes.

Neste relatório, serão descritos a execução da avaliação dos serviços por meio do Conselho de Usuários, a campanha de engajamento de conselheiros e os resultados das enquetes registradas pela Ouvidoria no ano de 2022 para os 9 (nove) serviços que foram revisados na plataforma Gov.br.

2. Avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

No ano de 2022, houve a revisão do formulário das avaliações. O novo modelo observa as orientações presentes no *Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos*¹, fornecido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU). Abaixo seguem as questões que são apresentadas aos conselheiros, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

1) *Você é um usuário?*

Pessoa física, Pessoa jurídica - Empresa, Pessoa jurídica - Governo, Pessoa jurídica e Organização e entidade sem fins lucrativos

2) *Você já utilizou o serviço?*

Sim e Não

3) *Você utilizou o serviço quantas vezes?*

Nenhuma vez nos últimos 12 meses, 1 vez, 2 vezes, 3 vezes e Mais de 3 vezes

4) *Você utilizou o serviço quando?*

No último mês, Entre dois e seis meses atrás, Entre sete a doze meses atrás, Há mais de um ano e Não sei

5) *Você teve sua expectativa atendida com a prestação do serviço?*

Superou, Atendeu, Não atendeu e Não se aplica

6) *Você ficou satisfeito com a prestação do serviço?*

Muito Satisfeito, Satisfeito, Indiferente, Insatisfeito e Muito insatisfeito

7) *Você tem alguma opinião sobre o atendimento recebido na prestação do serviço? Por atendimento, entende-se as informações necessárias ao serviço, fornecidas de forma urbana, prestativa e cortês.*

Excelente, Muito bom, Regular, Ruim e Péssimo

8) *Você tem alguma opinião sobre a rapidez na prestação do serviço? Por rapidez, entende-se o tempo de espera para obtenção e o prazo para a conclusão do serviço adequados.*

Excelente, Muito bom, Regular, Ruim e Péssimo

9) *Você tem alguma opinião sobre a usabilidade do serviço? Por usabilidade, entende-se a sinalização adequada acerca do serviço. No caso de serviços digitais, interface agradável, tempo e desempenho de carregamento de páginas ou sistemas adequados.*

Excelente, Muito bom, Regular, Ruim e Péssimo

10) *Você tem alguma opinião sobre a confiabilidade do serviço? Por confiabilidade, entende-se a segurança adequada das informações fornecidas e cumprimento do objetivo do serviço.*

¹ https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65702/5/Guia_de_Avaliacao_de_Servicos.pdf

Excelente, Muito bom, Regular, Ruim e Péssimo

11) *Você tem alguma opinião sobre o esforço para obter o serviço? Por esforço, entende-se o seu custo-benefício.*

Excelente, Muito bom, Regular, Ruim e Péssimo

12) *Você tem alguma opinião sobre as informações prestadas sobre o serviço? Por informações, entende-se as informações e os conteúdos necessários para o uso do serviço transmitidos com clareza, objetividade e relevância.*

Excelente, Muito bom, Regular, Ruim e Péssimo

13) *Você obteria esse serviço novamente?*

Sim, Não, Talvez e Não se aplica

14) *Você conhece ou já ouviu falar sobre o serviço?*

Sim e Não

15) *Você entende que o serviço pode ser útil em algum momento na sua vida?*

Sim, Não, Talvez e Não se aplica

16) *Você pode nos dar a oportunidade de conhecê-lo melhor?*

Sim e Não

17) *Você é de qual gênero?*

Feminino, Masculino, Outros e Prefiro não responder

18) *Você está em qual faixa etária?*

Menos de 16 anos, de 17 a 24 anos, de 25 a 34 anos, de 35 a 45 anos, de 46 a 54 anos, Mais de 55 anos e Prefiro não responder

19) *Você tem qual ocupação?*

Estudante / Estagiário(a), Trabalhador(a) com carteira assinada, Trabalhador(a) Informal / Sem carteira assinada, Profissional liberal, Trabalhador(a) Autônomo / Freelancer / Conta própria

Trabalhador(a) Eventual, Servidor(a) ou empregado(a) público(a) /Estatutário(a), Militar, Voluntário(a), Outros e Prefiro não responder

20) *Você tem qual nível de instrução?*

Alfabetizado, Nível fundamental completo/incompleto (1º grau), Nível médio completo/incompleto (2º grau), Superior completo/incompleto, Especialização, Mestrado/Doutorado e Prefiro não responder

21) *Você tem alguma deficiência?*

Não, Auditiva, Visual, Física, Outras e Prefiro não responder

22) *Você quer enviar sugestão de melhoria?*

Na questão 2, caso o conselheiro responda ter utilizado o serviço, são disponibilizadas as questões 3 a 13 para a avaliação da qualidade e satisfação dos serviços prestados pelo Serpro. Da

mesma forma, ocorre com o levantamento do seu perfil, pois, somente se ele se dispôr a responder, são apresentadas as questões 17 a 21.

Os conselheiros que se voluntariaram no ano de 2021 e 2022 receberam os *links* das enquetes do respectivo serviço ou de todos os 9 (nove) serviços que foram avaliados em 2022, por meio de mensagens eletrônicas remetidas diretamente pela Plataforma Virtual do Conselho de Usuário.

Registra-se que a aba “Tornar-se Conselheiro” da Plataforma Virtual permite que qualquer voluntário escolha ser conselheiro de determinado serviço ou de determinado órgão ou entidade. Caso a opção seja ser conselheiro de um órgão ou entidade, o voluntário pode avaliar todos os serviços que serão disponibilizados no cronograma anual do órgão ou entidade.

3. Campanha de engajamento

Em virtude do defeso eleitoral, a campanha de engajamento de conselheiros se iniciou apenas a partir do dia 10 de novembro de 2022 com a publicação de *card* eletrônico nas redes sociais. Conforme informações obtidas com a Superintendência de Comunicação e Marketing - Supem, abaixo seguem os quantitativos de acesso e interação dos cards em cada rede social.

Twitter			Facebook		
Interações	2022	2021	Interações	2022	2021
Impressões	241	1633	Impressões	337	663
Engajamentos	18	121	Engajamentos	14	29
Cliques no link	4	5	Cliques no link	2	3
LinkedIn			Instagram		
Impressões	1326		Impressões	1056	1622
Engajamentos	54		Engajamentos	7	121
Cliques no link	33		Cliques no link	2	5

Para contribuir com o engajamento de conselheiros, houve a definição de que, no final de cada resposta das manifestações relacionadas aos serviços prestados pelo Serpro, deveria constar um parágrafo com informações sobre a possibilidade de o usuário tornar-se um conselheiro. Conforme redação abaixo, a partir de 16 de novembro de 2022, o engajamento de conselheiros passou a ser realizado também em cada resposta de manifestações sobre os serviços publicados no Portal Gov.br.

Qualquer pessoa que utilize os nossos serviços pode se inscrever como conselheiro(a) para participar da avaliação dos serviços públicos prestados pelo Serpro. Uma vez cadastrados(as), receberão periodicamente formulário para responder e, se quiser, ainda propor melhorias no serviço. É totalmente virtual, basta se cadastrar na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com o login no Gov.br e, em seguida, clicar no botão "Tornar-se conselheiro" para se voluntariar em apenas um serviço ou alguns ou, até mesmo, em todos os serviços ao selecionar o Serpro.

Outra medida de engajamento foi inserir mensagem similar, abaixo transcrita, no item "O que é" das descrições dos serviços já revisados no Portal Gov.br. Assim, ao realizar a consulta aos serviços, o usuário pode tomar conhecimento da possibilidade de se tornar um conselheiro do respectivo serviço. Espera-se que, até o término do ano de 2023, a Ouvidoria do Serpro tenha finalizado a revisão de todos os serviços e, com isso, esteja disponível essa informação a quaisquer usuários.

Qualquer pessoa que utilize o serviço " _____ " pode se inscrever como conselheiro(a) para participar da avaliação dos serviços públicos. Uma vez cadastrados(as), receberão

periodicamente formulário para respondê-lo e, se quiser, propor melhorias no serviço. É totalmente virtual, basta se cadastrar na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e se voluntariar como Conselheiro em apenas um serviço ou em todos os serviços ao selecionar o Serpro. Clique aqui, seja um(a) conselheiro(a) e avalie este serviço!

Conforme pode-se observar no quadro abaixo, com essas iniciativas, mesmo que em curto espaço de tempo, percebeu-se aumento de 76% do quantitativo de conselheiros inscritos na Plataforma Virtual. Em 31 de dezembro de 2022, 129 usuários tornaram-se conselheiros do Serpro. Os quantitativos de conselheiros por serviços encontram-se publicados na página da Ouvidoria do Serpro².

RELAÇÃO DO NÚMERO DE CONSELHEIROS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO SERPRO, CADASTRADOS NO ANO DE 2022 NA PLATAFORMA VIRTUAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	
Serviços	Quantidade de Conselheiros
Contratar acesso a arquivos estatísticos do Denatran	89
Contratar acesso a painel com informações estatísticas dos laudos toxicológicos	87
Contratar acesso a painel com informações sobre frota de veículos nacionais	87
Contratar comunicação eletrônica de venda de veículos (CVe)	88
Contratar Conexão de Redes Anexadas	87
Contratar consulta Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR)	87
Contratar consulta de dados de cidadãos e empresas para Cartórios e Notários (Cartório Data)	88
Contratar consulta DU-E	87
Contratar consulta on-line Denatran	91
Contratar emissão de carimbo do tempo	87
Contratar ferramenta de emissão de documento de Identificação Digital (ProID)	87
Contratar ferramenta para integração ao Sistema Nacional de Emplacamento (WS-Emplaca)	87
Contratar formação em privacidade e proteção de dados pessoais (LGPD Educacional)	91
Contratar hospedagem de Autoridade Certificadora	88
Contratar Plataforma de Análise de Dados para suporte a Políticas Públicas (GovData)	90
Contratar plataforma de gestão da privacidade digital do cidadão (LGPD - PDC)	90
Contratar plataforma de informações sobre contratos vigentes de fornecedores do Governo Federal	87
Contratar Plataforma para Emissão de Créditos de Descarbonização (CBio)	87
Contratar Sistema Nacional de Controle de Emissão de Certificado de Segurança Veicular (SISCSV)	87
Contratar solução de captura e manutenção de registro biométrico (PsBio)	87

² <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/resultados-da-ouvidoria>

Contratar solução de integração para empresa emissora de Carteira Nacional de Habilitação (CNH)	90
Contratar solução digital para automatizar validação de documento (API VIO Decoder)	87
Contratar solução digital para gestão de margem consignável	88
Contratar solução digital para integração a sistemas de informações de comércio exterior	87
Contratar solução digital para integração com o SIAFI (Integra SIAFI)	87
Contratar solução digital para integração com o SIASG (Integra SIASG)	88
Contratar solução digital para integração de Loja Franca ao sistema de controle e fiscalização aduaneira	87
Contratar solução digital para notificação de recall de veículo (Recall)	87
Contratar solução digital para produção de Permissão Internacional de Dirigir - PID	87
Contratar solução digital para realização de prova de vida (Biovalid)	87
Contratar solução para registro eletrônico de entrada e saída de veículos em estoque (Renave)	87
Contratar Suporte Técnico (Operações)	87
Obter ajuda para utilizar o sistema de Notificação Eletrônica (SNE)	89
Obter Certificado Digital	92
Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física (CPF)	87
Obter solução de consulta de dados de Certidão Negativa de Débito (CND)	89
Obter solução de consulta de dados de Dívida Ativa	87
Obter solução de consulta de dados de Nota Fiscal Eletrônica (NFe)	87
Obter solução de consulta de dados do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)	88
Obter solução digital para registro e emissão de laudo toxicológico	87
Obter solução digital para validação de identidade	91
Registrar presença de forma digital em eventos	87
Utilizar a Escola Virtual Conecta	90
Utilizar aplicativo VIO (App VIO)	87

Pela Plataforma Virtual, foram remetidas 3 (três) mensagens eletrônicas aos conselheiros com os *links* das enquetes dos 9 (nove) serviços em avaliação por meio do Conselho de Usuário de Serviços Públicos no ano de 2022. O primeiro foi enviado em meados de novembro, após a publicação do *card* nas redes sociais, o segundo e o último, em meados e final de dezembro respectivamente. Com essas mensagens, a Ouvidoria do Serpro buscou estimular a participação e a reforçar que as avaliações ficam disponíveis sem tempo determinado, mas, que para computo dos resultados do ano de 2022, seriam consideradas as avaliações finalizadas até 31 de dezembro de 2022.

4. Resultados

Em 02 de janeiro de 2023, houve extrações dos dados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuário, referente ao quantitativo de conselheiros por serviço e ao resultado das 9 (nove) enquetes dos serviços.

Ao considerar as enquetes dos 9 serviços, verifica-se que totalizaram 62 avaliações de serviços, sendo que 74% dos conselheiros são pessoas físicas e 55% não utilizaram o serviço avaliado. Dos 28 respondentes que utilizaram os serviços, 50% utilizaram mais de uma vez, 57% utilizaram o serviço no último mês, 82% apontam que foi atendida a expectativa da prestação do serviço e 75% afirmam que ficaram satisfeitos com a prestação do serviço.

Em relação aos itens da qualidade dos serviços prestados, pode-se observar, no quadro abaixo, os resultados dessas avaliações:

Níveis	Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
Excelente	5	7	6	8	7	4
Muito bom	17	17	16	17	13	22
Regular	5	3	5	3	7	2
Ruim	1	1	0	0	1	0
Péssimo	0	0	1	0	0	0

Para os conselheiros respondentes que utilizaram o serviço, 75% aceitaram informar seu perfil, sendo 71% do sexo masculino, 48% entre de 46 a 54 anos, 43% Servidor(a) ou empregado(a) público(a) /Estatutário(a), 52% com Especialização ou Mestrado/Doutorado e 86% sem deficiência.

A seguir, os resultados de cada enquete foram individualizados por serviço e serão encaminhados às respectivas áreas de negócio para que tomem conhecimento e apresentem posicionamento à Ouvidoria sobre a avaliação realizada e a possibilidade de atender as sugestões dos conselheiros. Além disso, o relatório específico fica disponível na aba de Resultados da Ouvidoria na nossa página eletrônica³.

4.1 Resultado da avaliação do serviço "Obter certificado digital"

Foram 21 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 71% de pessoas físicas, 24% de pessoa jurídica - empresa e 5% de pessoa jurídica - governo, o que representa 23%

³ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/resultados-da-ouvidoria>

dos 92 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço “Obter certificado digital”. Contudo, somente 13 conselheiros, ou seja, 62% dos conselheiros já utilizaram o serviço.

Em relação à avaliação de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- o 38% dos conselheiros utilizaram mais de uma vez;
- o 54% dos conselheiros utilizaram no último mês;
- o 69% dos conselheiros indicaram que “Atendeu” suas expectativas com a prestação do serviço;
- o 62% dos conselheiros ficaram satisfeitos com a prestação do serviço.

Em relação à avaliação de qualidade, obteve-se as seguintes menções:

Menções	Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
Excelente	4	5	5	6	5	3
Muito bom	6	6	6	6	2	9
Regular	3	2	1	1	5	1
Ruim	0	0	0	0	1	0
Péssimo	0	0	1	0	0	0

4.2 Resultado da avaliação do serviço “Obter solução consulta de dados de Certidão Negativa de Débito”

Foram 6 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 67% de pessoas física e 33% de pessoa jurídica - empresa, o que representa 7% dos 89 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço “Obter solução consulta de dados de Certidão Negativa de Débito”. Contudo, somente 3 conselheiros, ou seja, 50% dos conselheiros já utilizaram o serviço.

Em relação à avaliação de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- o 67% dos conselheiros utilizaram uma vez;
- o 67% dos conselheiros utilizaram há mais de um ano;
- o 100% dos conselheiros indicaram que “Atendeu” suas expectativas com a prestação do serviço;
- o 100% dos conselheiros ficaram satisfeitos com a prestação do serviço.

Em relação à avaliação de qualidade, obteve-se as seguintes menções:

Menções	Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
Excelente	0	0	0	0	0	0
Muito bom	3	3	3	2	3	3
Regular	0	0	0	1	0	0
Ruim	0	0	0	0	0	0
Péssimo	0	0	0	0	0	0

4.3 Resultado da avaliação do serviço “Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física”

Foram 7 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 86% de pessoas física e 14% de pessoa jurídica - empresa, o que representa 8% dos 87 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço “Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física”. Sendo que 5 conselheiros, ou seja, 71% dos conselheiros já utilizaram o serviço.

Em relação à avaliação de satisfação, obteve-se os seguintes percentual:

- o 60% dos conselheiros utilizaram mais de três vezes;
- o 40% dos conselheiros utilizaram no último mês e 40% entre dois e seis meses atrás;
- o 100% dos conselheiros indicaram que “Atendeu” suas expectativas com a prestação do serviço;
- o 80% dos conselheiros ficaram satisfeitos com a prestação do serviço.

Em relação à avaliação de qualidade, obteve-se as seguintes menções:

Menções	Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
Excelente	0	0	0	0	0	0
Muito bom	3	3	3	5	4	4
Regular	1	2	2	0	1	1
Ruim	1	0	0	0	0	0
Péssimo	0	0	0	0	0	0

4.4 Resultado da avaliação do serviço “Obter solução de consulta de dados de Dívida Ativa”

Foram 5 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 80% de pessoas física e 20% de pessoa jurídica - empresa, o que representa 6% dos 87 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço “Obter solução consulta de dados de Dívida Ativa”. Contudo,

nenhum conselheiro utilizou o serviço e, por isso, não houve levantamento da percepção de satisfação com a prestação do serviço e de qualidade do serviço.

4.5 Resultado da avaliação do serviço "Obter solução de consulta de dados de Nota Fiscal Eletrônica"

Foram 7 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 71% de pessoas física e 29% de pessoa jurídica - empresa, o que representa 8% dos 87 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço "Obter solução de consulta de dados de Nota Fiscal Eletrônica". Sendo que 5 conselheiros, ou seja, 71% dos conselheiros já utilizaram o serviço.

Em relação à avaliação de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- o 60% dos conselheiros utilizaram mais de três vezes;
- o 80% dos conselheiros utilizaram no último mês;
- o 100% dos conselheiros indicaram que "Atendeu" suas expectativas com a prestação do serviço;
- o 100% dos conselheiros ficaram satisfeitos com a prestação do serviço.

Em relação à avaliação de qualidade, obteve-se as seguintes menções:

Menções	Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
Excelente	0	0	0	0	0	0
Muito bom	4	4	3	4	4	5
Regular	1	1	2	1	1	0
Ruim	0	0	0	0	0	0
Péssimo	0	0	0	0	0	0

4.6 Resultado da avaliação do serviço "Obter solução de consulta de dados do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas"

Foram 4 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 75% de pessoas física e 25% de pessoa jurídica - empresa, o que representa 5% dos 88 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço "Obter solução de consulta de dados do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas". Contudo, somente 1 conselheiro, ou seja, 25% dos conselheiros já utilizaram o serviço.

Em relação à avaliação de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- o 100% dos conselheiros utilizaram mais de uma vez;
- o 100% dos conselheiros utilizaram no último mês;
- o 100% dos conselheiros indicaram que “Atendeu” suas expectativas com a prestação do serviço;
- o 100% dos conselheiros ficaram satisfeitos com a prestação do serviço.

Em relação à avaliação de qualidade, obteve-se as seguintes menções:

Menções	Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
Excelente	0	1	0	1	1	0
Muito bom	1	0	1	0	0	1
Regular	0	0	0	0	0	0
Ruim	0	0	0	0	0	0
Péssimo	0	0	0	0	0	0

4.7 Resultado da avaliação do serviço “Obter solução de integração para empresa emissora de Carteira Nacional de Habilitação”

Foram 2 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 100% de pessoas física, o que representa 2% dos 90 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço “Obter solução de integração para empresa emissora de Carteira Nacional de Habilitação”. Contudo, nenhum conselheiro utilizou o serviço e, por isso, não houve levantamento da percepção de satisfação com a prestação do serviço e de qualidade do serviço.

4.8 Resultado da avaliação do serviço “Obter solução digital para registro e emissão de laudo toxicológico”

Foram 5 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 80% de pessoas física e 20% de pessoa jurídica - empresa, o que representa 6% dos 87 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço “Obter solução digital para registro e emissão de laudo toxicológico”. Contudo, nenhum conselheiro utilizou o serviço e, por isso, não houve levantamento da percepção de satisfação com a prestação do serviço e de qualidade do serviço.

4.9 Resultado da avaliação do serviço “Obter solução digital para validação de identidade”

Foram 5 avaliações, realizadas por conselheiros que se declaram como 60% de pessoas física e 40% de pessoa jurídica - empresa, o que representa 5% dos 91 conselheiros que se voluntariaram a avaliar o serviço “Obter solução digital para validação de identidade”. Contudo, somente 1 conselheiro, ou seja, 20% dos conselheiros já utilizaram o serviço.

Em relação à avaliação de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- o 67% dos conselheiros utilizaram uma vez;
- o 67% dos conselheiros utilizaram há mais de um ano;
- o 100% dos conselheiros indicaram que “Atendeu” suas expectativas com a prestação do serviço;
- o 100% dos conselheiros ficaram satisfeitos com a prestação do serviço.

Em relação à avaliação de qualidade, obteve-se as seguintes menções:

Menções	Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações
Excelente	1	1	1	1	1	1
Muito bom	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Ruim	0	0	0	0	0	0
Péssimo	0	0	0	0	0	0

5. Conclusão

Pode-se concluir que, mesmo com as medidas e iniciativas tomadas pela Ouvidoria do Serpro para tornar o Conselho de Usuários mais efetivo, as avaliações ainda são tímidas e incipientes no âmbito da empresa. O esforço e os recursos para torná-lo mais efetivo ainda não proporcionaram um retorno positivo ao Serpro. Uma evidência é a falta de compreensão do próprio usuário sobre seu papel nesta participação social, como pode-se depreender pelo alto índice de conselheiros que se registraram e avaliaram sem nem utilizarem o serviço.

Apesar dessas considerações, registra-se que, em síntese, os serviços avaliados obtiveram alto índice no indicador “Atendeu” às expectativas e os conselheiros se encontravam “Satisfeito” e, em relação à qualidade, foram considerados como “muito bom” para grande maioria dos conselheiros.

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS**Conselho de Administração - CA**

Marco Paulo Reis Tanure

Departamento de Ouvidoria - OUVID

Karina da Costa Bruno

Elaboração

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Revisão

Karina da Costa Bruno