



# Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFPR

---

Relatório de avaliação do serviço:  
**Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo  
ENCCEJA - IFPR pelo conselho de usuários.**

Ciclo 2021



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Paraná



Relatório de avaliação do serviço:  
**Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo  
ENCCEJA - IFPR pelo conselho de usuários.**

Ciclo 2021

Maio 2022



### **Responsável pela produção**

Ouvidoria Geral do IFPR

### **Ouvidor Geral**

Cezar Fonseca

### **Responsável pelo Serviço**

Pró-reitoria de Ensino

Diretoria de Gestão Acadêmica



## Sumário

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 1 Apresentação.....         | 5  |
| 2. Introdução.....          | 6  |
| 3 Metodologia.....          | 6  |
| 4 Enquete.....              | 9  |
| 5 Análise Quantitativa..... | 10 |
| 6 Análise Qualitativa.....  | 11 |
| 7 Conclusão.....            | 13 |
| 8 Referências.....          | 14 |



## 1 Apresentação.

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma nova forma de participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, esta ferramenta liga o usuário ao gestor do serviço e seu funcionamento é totalmente virtual. Qualquer cidadão pode se voluntariar para ser um conselheiro, basta se inscrever na Plataforma do Conselho de Usuários de serviços Públicos, por meio do link <http://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>.

O Conselho de Usuários foi instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado pelo Decreto nº 9.492, de 2018 e possui as seguintes atribuições:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Desse modo, os Conselhos são órgãos consultivos, compostos por usuários dos serviços prestados por determinado órgão ou entidade, que irão acompanhar, avaliar a prestação dos serviços e propor melhorias.

Desta forma, coube à Ouvidoria, nos termos da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria-Geral da União, que também dispõe sobre o funcionamento do Conselho de Usuário de Serviços Públicos, as seguintes atribuições:

I - conduzir os processos de chamamento público para voluntários; II - executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; III - desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e IV - consolidar os dados por eles coletados



## 2. Introdução

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados obtidos no primeiro ciclo de avaliação do serviço de **“Qual sua opinião sobre o serviço: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR”**. O serviço em questão é prestado pela PRÓ-REITORIA DE ENSINO destinado apenas para os estudantes com mais de 18 anos de idade que realizaram o ENEM e o ENCCEJA e conseguiram a pontuação necessária. A prestação do serviço tem o prazo de até 60 dias úteis. De forma sucinta, apresentamos os dados quantitativos e qualitativos da avaliação do usuário do serviço prestado pelo IFPR

## 3 Metodologia

As principais ações tomadas para avaliar o serviço **“Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR”**. inicialmente, foram: I) Apresentar aos gestores dos serviços o conselho de usuários e carta de serviços; II) Atualização da Carta de Serviços do IFPR; III) Realização de diversas ações de engajamento dos conselheiros, como a divulgação do banner (figura 01, 02, 03) no Portal do IFPR e nas mídias sociais (facebook e Instagram), envio de convite nas respostas registradas na Plataforma Fala.BR, e-mails e WhatsApp; evento ao vivo no canal do IFPR; IV) Reunião com o gestor do serviço para a elaboração da pesquisa.



Figura 1 Divulgação do Serviço

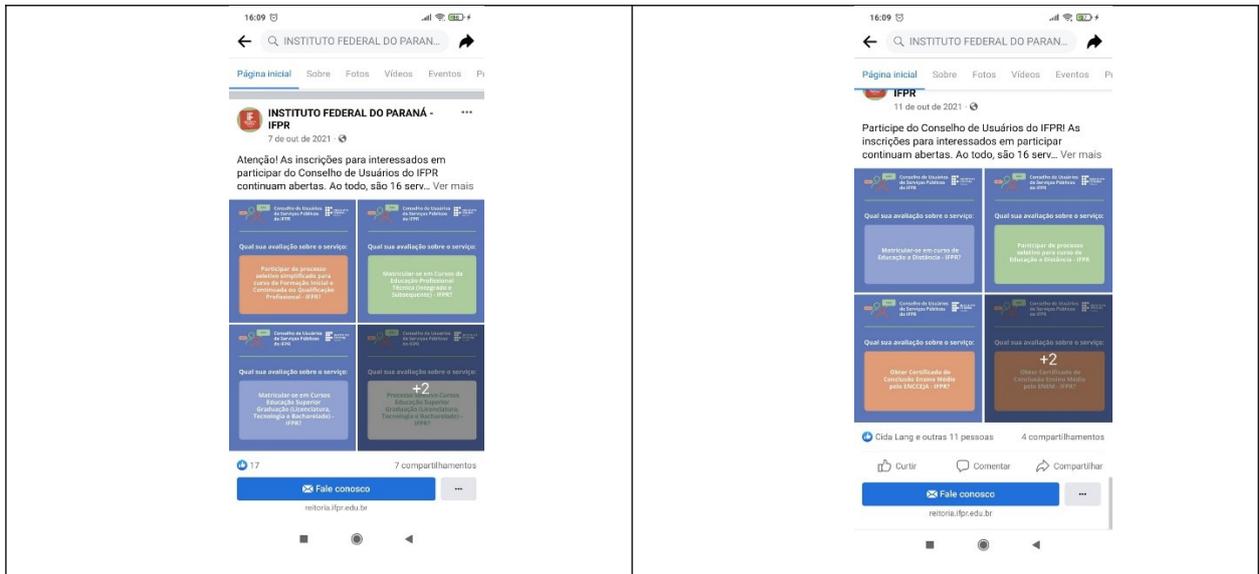


Figura 2 Divulgação dos Serviços

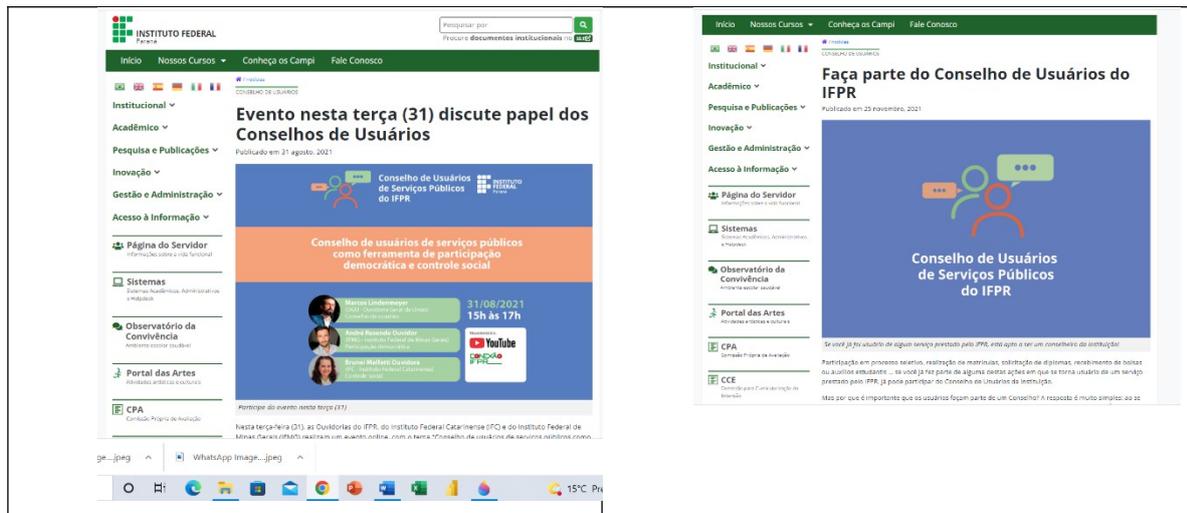


Figura 3 Evento sobre o Conselho de usuários

Após realizadas as etapas acima, o passo seguinte foi desenvolver a enquete utilizando a metodologia de consulta e enviar aos conselheiros. As reuniões de alinhamento com os gestores de serviços, setor de comunicação social e editor de serviços ocorreram de maio a julho de 2021

O objetivo da avaliação, que teve questões de escolhas simples, foi verificar a satisfação do usuário quanto a utilização do serviço canal de atendimento. Por fim, obtidos os resultados da enquete, realizamos a análise dos pontos positivos e negativos no processo do serviço **“Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR”** e observamos quais melhorias que precisam ser implementadas.



## 4 Enquete

### ★ Qual sua opinião sobre o serviço: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR?

Enquete em modo Rascunho  
Elaborada por Usuário - Cezar Fonseca  
Para o Serviço Público: Obter certificado de conclusão do ensino Médio pelo Encceja  
Prestado pelo Órgão/Entidade: IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

#### Descrição da Enquete:

Nessa enquete, buscamos saber qual sua impressão sobre: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR.

#### O que você achou da linguagem utilizada na apresentação do serviço?

- Compreensível
- Pouco compreensível
- Incompreensível

#### Você utilizou o serviço: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR?

- Sim
- Não

#### Qual seu nível de satisfação sobre o serviço: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR?

- Plenamente satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Plenamente insatisfeito
- Não se aplica (em caso de não ter utilizado o serviço)

#### Como você avalia a importância deste serviço?

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante

#### Se você tem sugestões de melhoria para este serviço, utilize este espaço:

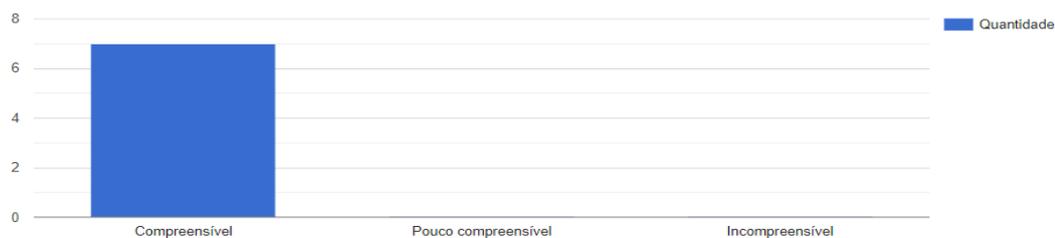


## 5 Análise Quantitativa

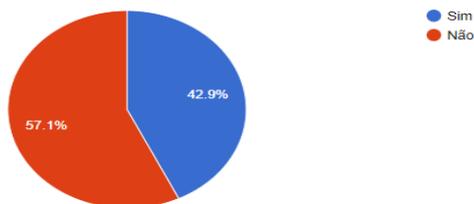
### Resultado da enquete "Qual sua opinião sobre o serviço: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR?"

COMPARTILHAR

O que você achou da linguagem utilizada na apresentação do serviço?



Você utilizou o serviço: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR?



Qual seu nível de satisfação sobre o serviço: Obter Certificado de Conclusão Ensino Médio pelo ENCCEJA - IFPR?



Como você avalia a importância deste serviço?





**Se você tem sugestões de melhoria para este serviço, utilize este espaço:**

não utilizei o serviço, apenas li a respeito.

Melhorar a agilidade dos serviços

Maior divulgação

Está muito bom, gostei das etapas que nos foram passadas, ficaram muito bem explicativas e de boa compreensão.

Não se aplica

Apenas acessei o serviço para verificar a linguagem.

.

## 6 Análise Qualitativa

A campanha de engajamento reuniu ao todo 81 conselheiros, deste universo 61 escolheram avaliar todos os serviços do órgão e o restante optaram por avaliar alguns serviços exclusivamente.

|   |    |
|---|----|
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - **Todos serviços do órgão**  | 61 |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Matricular-se em curso de Educação a Distância - IFPR  | 1  |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFPR | 1  |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Obter Assistência Estudantil - IFPR  | 3  |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Obter certificado de conclusão do ensino Médio pelo Encceja  | 1  |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Obter certificado de conclusão do ensino Médio pelo Enem   | 2  |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Obter diploma ou 2ª via de diploma - IFPR  | 1  |



|   |           |
|---|-----------|
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFPR | 3         |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFPR               | 1         |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Receber bolsa de Extensão - IFPR   | 3         |
| IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - Receber bolsa de Pesquisa - IFPR   | 4         |
| <b>Total</b>  | <b>81</b> |

Dos respondentes 100% entenderam que a linguagem do serviço estava de clara e de fácil entendimento percebe-se que 57% utilizaram o serviço em questão, enquanto 42% não utilizou, esta constatação pode denotar o alcance da campanha, bem como o interesse da sociedade em avaliar os serviços prestados pelo órgão.

Quando perguntados quanto ao nível de satisfação em utilizar o serviço, aproximadamente 60% se disseram plenamente satisfeito e satisfeito. Quanto a importância do serviço para a sociedade, 100% afirmaram ser muito importante.

Houve sugestões de melhorias no que tange a divulgação, a necessidade de mais agilidade, bem como houve observação de ponto positivo quanto a clareza das etapas, como pode ser observado abaixo.

***"não utilizei o serviço, apenas li a respeito.***

***Melhorar a agilidade dos serviços***

***Maior divulgação***



***Está muito bom, gostei das etapas que nos foram passadas, ficaram muito bem explicativas e de boa compreensão.***

***Apenas acessei o serviço para verificar a linguagem.”***

Estas observações são muito relevantes para a otimização dos processos institucionais, revelando a necessidade de melhoria contínua dos serviços ofertados à sociedade.

## **7 Conclusão**

Os dados e informações extraídos desta consulta aos conselheiros, mostra as possíveis oportunidades de melhorias nos serviços ofertados pelo IFPR, publicados na Carta de Serviços. É visível a baixa adesão observadas nas respostas, no entanto, é preciso considerar que este foi o primeiro ciclo de avaliação do serviço, depreende-se que existe a necessidade de maior internalização dos conceitos pelos gestores dos serviços, bem como a necessidade de maior divulgação do papel do conselheiro, todos estes fatores repercutem na performance do método de avaliação ora trabalhado.

Ante ao exposto verifica-se que o serviço está com linguagem acessível, é preciso melhorar as formas de publicação, também verifica -se a necessidade de agilidade maior e total digitalização do serviço. Ademais, é imprescindível a melhoria na divulgação para efetivamente chegarmos aos usuários dos serviços públicos e gerar engajamento na avaliação.



## 8 Referências

**Brasil** Código de Defesa dos usuários dos Serviços Públicos: Lei 13.460/2017  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

**Brasil-** Decreto 9.492/2018 [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm).

**Brasil-** Portaria OGU/CGU- 581 de 09 de Março de 2021  
<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>

**Brasil- OGU/CGU,** Guia metodológico de avaliação de serviços públicos, 2021.  
<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios/GUIADEAVALIAODESERVIOS.pdf>