



Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFPR

Relatório de avaliação do serviço:
**Participar de processo seletivo para curso de
Educação Profissional Técnica (Educação de
Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) –
IFPR pelo conselho de usuários.**

Ciclo 2021



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraná



**Relatório de avaliação do serviço **Participar de
processo seletivo para curso de Educação Profissional
Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e
Subsequente) – 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 Ensino



Sumário

1 Apresentação.....	5
2 Introdução.....	6
3 Metodologia.....	6
4 Enquete.....	9
5 Análise Quantitativa.....	11
6 Análise Qualitativa.....	15
7. Conclusão.....	15
7 Referências.....	17



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 **“Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – IFPR”**. O serviço em questão é prestado pela PRÓ-REITORIA DE ENSINO destinado à comunidade externa postulantes à estudantes. 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 **“Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – 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), e o envio de convite nas respostas registradas na Plataforma Fala.BR, e-mails e WhatsApp; evento ao vivo transmitido pelo Youtube IV) Reunião com o gestor do serviço para a elaboração da pesquisa.



Figura 1 Divulgação do Serviço

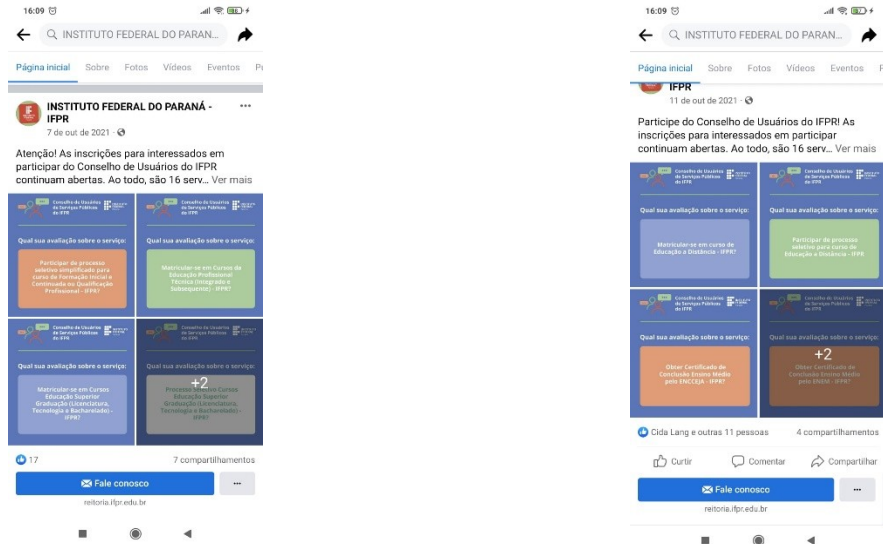


Figura 2 Divulgação dos Serviços

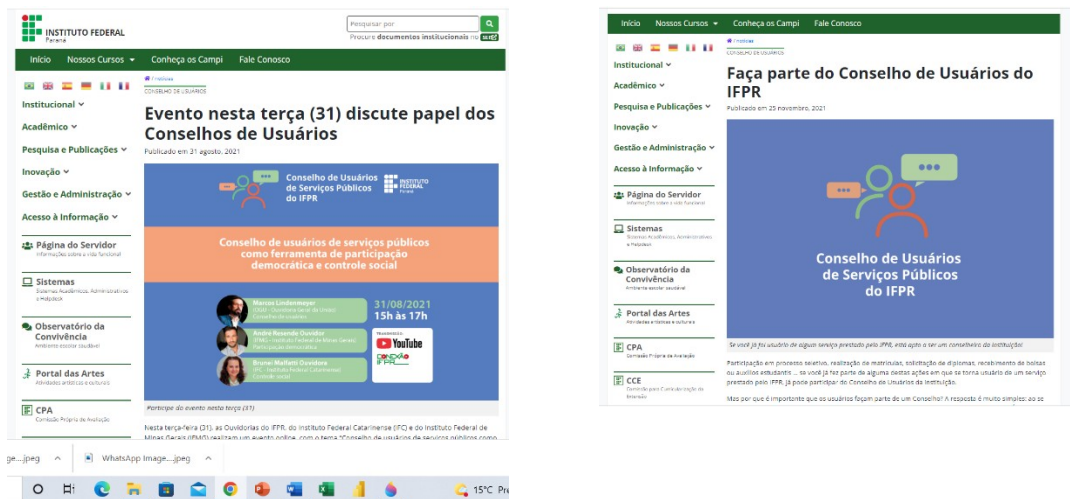


Figura 3 Evento sobre o Conselho de usuários

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 **“Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente)”** e observamos quais melhorias que precisam ser implementadas.



4 Enquete

★ Qual sua opinião sobre o serviço: Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFPR?

Enquete em modo Rascunho

Elaborada por Usuário - Cezar Fonseca

Para o Serviço Público: Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFPR

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 o serviço: Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFPR

Em qual das categorias abaixo você se enquadra?

- Estudante do IFPR
- Servidor do IFPR
- Público externo

Em qual faixa etária você se enquadra?

- até 19 anos
- 20 a 29 anos
- 30 a 39 anos
- 40 a 49 anos
- 50 anos ou mais

Você utilizou este serviço do IFPR?

- Sim
- Não

A linguagem do edital utilizada é compreensível?

- concordo totalmente
- concordo parcialmente
- indiferente/não se aplica
- discordo parcialmente
- discordo totalmente

As informações sobre o serviço são de fácil localização no site?

- concordo totalmente
- concordo parcialmente
- indiferente/não se aplica
- discordo parcialmente
- discordo totalmente

As informações publicadas no site são suficientes para acessar o serviço?

- concordo totalmente
- concordo parcialmente
- indiferente/não se aplica
- discordo parcialmente
- discordo totalmente

Você está satisfeito com este serviço do IFPR?

- concordo totalmente
- concordo parcialmente
- indiferente/não se aplica
- discordo parcialmente
- discordo totalmente



Você considera este serviço importante para os estudantes do IFPR?

- concordo totalmente
- concordo parcialmente
- indiferente/não se aplica
- discordo parcialmente
- discordo totalmente

Você teve alguma dificuldade durante a utilização deste serviço do IFPR?

- concordo totalmente
- concordo parcialmente
- indiferente/não se aplica
- discordo parcialmente
- discordo totalmente

Qual o seu nível de escolaridade?

- Fundamental
- Médio
- Superior (Graduação)
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutorado

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



5 Análise Quantitativa

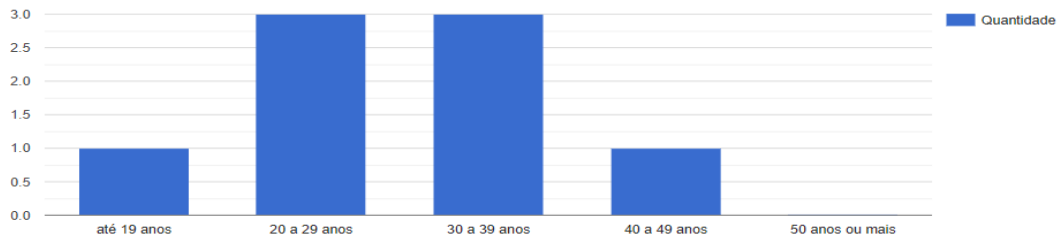
Resultado da enquete "Qual sua opinião sobre o serviço: Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFPR?"

COMPARTILHAR

Em qual das categorias abaixo você se enquadra?

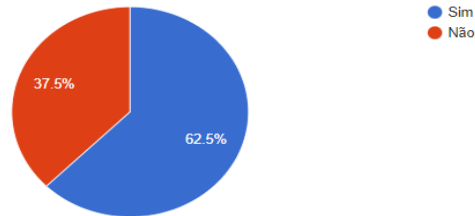


Em qual faixa etária você se enquadra?

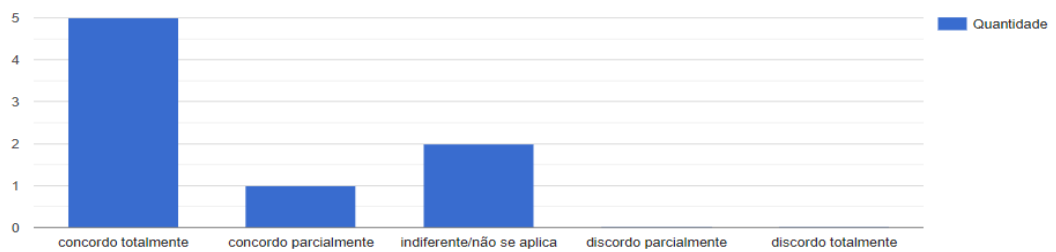




Você utilizou este serviço do IFPR?



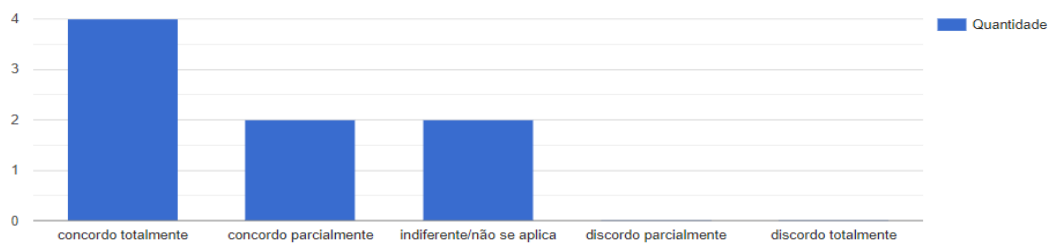
A linguagem do edital utilizada é compreensível?



As informações sobre o serviço são de fácil localização no site?



As informações publicadas no site são suficientes para acessar o serviço?





Você está satisfeito com este serviço do IFPR?

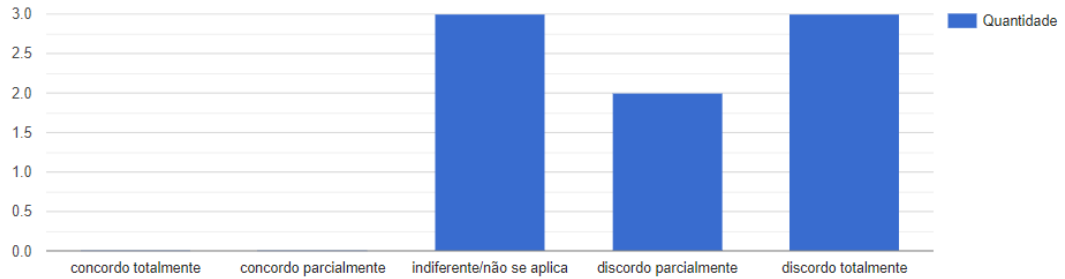


Você considera este serviço importante para os estudantes do IFPR?

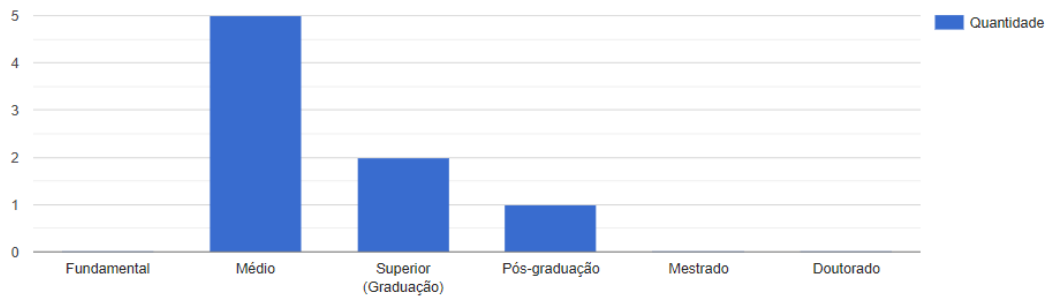




Você teve alguma dificuldade durante a utilização deste serviço do IFPR?



Qual o seu nível de escolaridade?



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

Vincular também o cadastro ao sistema federal GOV.BR para melhor transparência entre alunos e usuários evitando fraudes.



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.

Dos respondentes 7 foram estudantes do IFPR enquanto 1 foram provenientes do público externo, esta constatação pode denotar o alcance da campanha, bem como o interesse da sociedade em avaliar os serviços prestados pelo órgão, percebe-se que 62,5% utilizaram o serviço em questão enquanto 37,5% não fizeram uso. A faixa etária dos respondentes teve predominância de 20 a 39 anos, informaram ainda que aproximadamente 12% possuem pós-graduação, 62% possuem ensino médio e 25% possuem ensino superior.

Quando perguntados se o edital tem linguagem acessível, a maioria respondeu plena concordância, contudo, ao serem questionados se as informações são de fácil acesso no site, a resposta predominante foi concordo plenamente, porém houve boa parte dos conselheiros marcando concordo parcialmente, mostrando um possível ponto de melhoria encontrada. Os respondentes ainda opinaram sobre a suficiência das informações para acessar ao serviço, a maioria respondeu que concorda parcial ou integralmente.

Houve a indicação que alguns conselheiros encontraram dificuldade em utilizar o serviço. No quesito importância, cerca de 90% dos respondentes concordaram que o serviço é importante para os estudantes do IFPR.

7. Conclusão

Os dados e informações extraídas 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, e 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 edital está com linguagem acessível, é preciso melhorar as formas de publicação. Ademais, é imprescindível a melhoria na divulgação para efetivamente chegarmos aos usuários dos serviços públicos.



7 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.

Brasil- Decreto 9.492/2018 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>