



# Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFPR

Relatório de avaliação do serviço:  
**Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado  
de curso a distância - IFPR pelo conselho de  
usuários.**

Ciclo 2021



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Paraná

### **Responsável pela produção**

Ouvidoria Geral do IFPR

### **Ouvidor Geral**

Cezar Fonseca

### **Responsável pelo Serviço**

Pró-reitoria de Ensino

Diretoria de Desenvolvimento de Educação a Distância – DDEaD

### **Diagramação**

Patrik Rangel de Melo

## Sumário

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Metodologia .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Enquete .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Análise Quantitativa.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Análise Qualitativa .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Conclusão .....</b>	<b>10</b>
<b>8. Referências.....</b>	<b>10</b>

# 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. Assim, 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 a 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

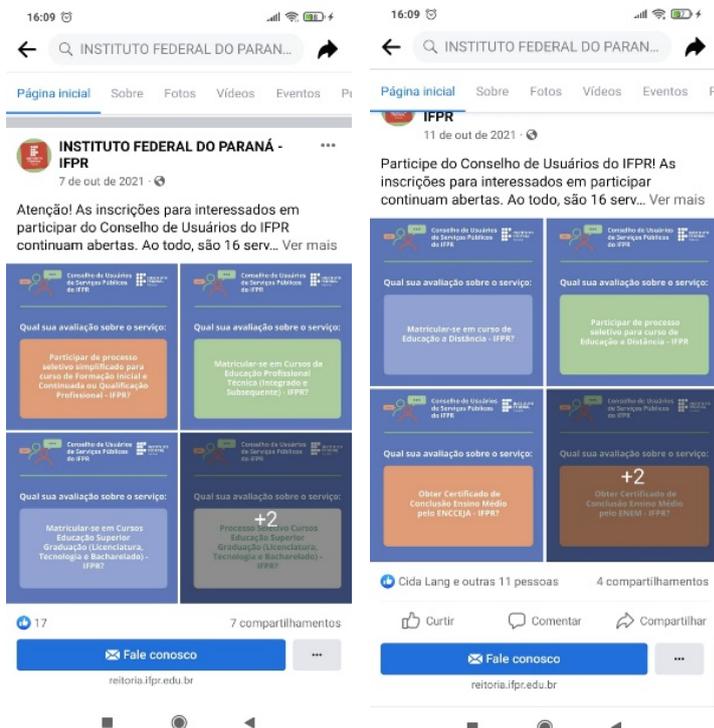
Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados obtidos no primeiro ciclo de avaliação do serviço de **"Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância- IFPR"**. O serviço em questão é prestado pela PRÓ-REITORIA DE ENSINO- PROENS destinado à comunidade externa postulantes à estudantes. 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 diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - 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, evento ao vivo sobre o conselho de usuários (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; 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. Por fim, obtidos os resultados da enquete, realizamos a análise dos pontos positivos e negativos no processo do serviço e observamos quais melhorias que precisam ser implementadas.

## 4. Enquete

### ★ Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - IFPR

Enquete em modo Rascunho

Elaborada por Usuário - Cezar Fonseca

Para o Serviço Público: Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - 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: Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - IFPR

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

- Compreensível
- Pouco compreensível
- Incompreensível

#### Você utilizou o serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - IFPR?

- Sim
- Não

#### Qual seu nível de satisfação sobre o serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - IFPR?

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

#### Qual seu nível de satisfação sobre o serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - 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

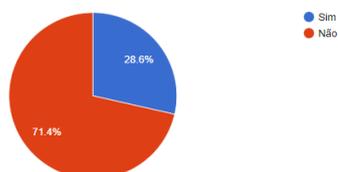
### Resultado da enquete "Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - IFPR"

COMPARTILHAR

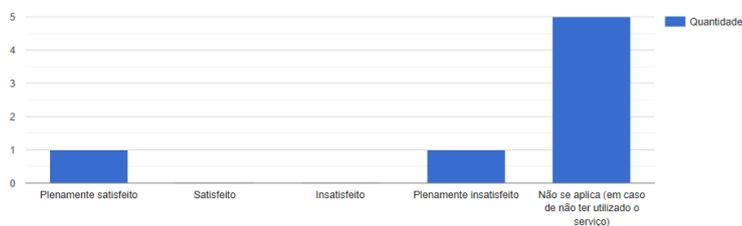
O que você achou da linguagem utilizada na apresentação do serviço?



Você utilizou o serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - IFPR?



Qual seu nível de satisfação sobre o serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância - IFPR?



Como você avalia a importância deste serviço?



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

Vincular se possível também vincular ao cadastro ao sistema federal GOV.BR para melhor transparência entre alunos evitando desta forma fraudes.

O IFPR não realizou há meses a formatura nem de forma online, a conclusão do curso se deu em julho, esperando diploma e histórico ainda

## 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 os 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 Enceja	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 28,6% utilizaram o serviço, enquanto 71,4% afirmaram não ter utilizado, esta constatação pode denotar o alcance da campanha, bem como o interesse da sociedade em avaliar os serviços prestados pelo IFPR. Percebe-se que 100% afirmaram que a linguagem do edital estava compreensível. Questionados sobre a satisfação em utilizar o serviço, observa-se que 50% dos que utilizaram se sentiram plenamente satisfeitos ao consumir o serviço, enquanto 50% disseram insatisfeitos, a insatisfação deve ser um ponto de alerta e motivo de investigação mais aprofundada. Quanto a importância da oferta do serviço, 100% dos respondentes incluindo quem utilizou e quem não utilizou, classificaram como importante e muito importante. Esta resposta, demonstra a princípio o nível de importância da oferta da educação de qualidade para

a sociedade brasileira

No campo destinado para considerações dos conselheiros, houve uma sugestão de integração do serviço com o GOV.BR.

## 7. Conclusão

Os dados e informações extraídas desta consulta aos conselheiros, demonstra os acertos em relação ao processo, bem como 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 e importância do conselho 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 divulgação dos procedimentos. Ademais, é imprescindível a sinergia entre os atores do processo para aprimorarmos a divulgação do conselho para efetivamente chegarmos aos usuários dos serviços públicos.

## 8. Referências

Brasil Código de Defesa dos usuários dos Serviços Públicos:

[Lei13.460/2017http://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/GUIADEAVALLIAODESERVIOS.pdf>