



Conselho de Usuários do Serviço Público

**Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
1º Ciclo de Avaliação - 2023**

Conselho de Usuários do Serviço Público

Entre 06/02/2023 a 24/07/2023 foram avaliados 56 serviços dos 157 previstos na [Carta de Serviços](#) do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – administração central e suas Unidades de Pesquisa.

Nesse 1º (primeiro) ciclo de avaliação foram escolhidos os serviços mais utilizados pelo usuário do MCTI, no [Portal de Serviços do Governo Federal](#), levando em consideração a presença de pelo menos um serviço avaliado por Unidade de Pesquisa.

O resultado das enquetes servirá de subsídio para a avaliação e aprimoramento dos serviços públicos ofertados pelo [Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação](#), e suas [Unidades de Pesquisa](#).

Peças de Comunicação:



Sobre o Conselho de Usuário:

O Conselho de Usuários de Serviços públicos é uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

O conselho é formado por usuários que se voluntariam e se conectam como avaliadores de serviços.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro e pode se voluntariar para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar pertinentes.

Para participar basta acessar a [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários](#) e se cadastrar. Após realizar o cadastro basta escolher os serviços que gostaria de avaliar.

A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos é o sistema web desenvolvido pela Controladoria-Geral da União que possibilita todas as interações entre órgão e conselheiros.

Os Conselheiros poderão responder consultas encaminhadas pela ouvidoria do órgão a fim de coletar dados sobre a qualidade da prestação de serviços e também poderão propor ideias para melhoria de serviços públicos, além de apoiar e comentar ideias de outros conselheiros.

As pesquisas direcionadas a Conselheiros (consultas) somente poderão ser realizadas pela unidade de Ouvidoria responsável pela supervisão do serviço ao qual estes se voluntariaram.

Todavia, qualquer pessoa, seja agente público ou cidadão, pode criar um perfil na Plataforma e gerar, de forma simples e gratuita, enquetes para subsidiar suas próprias consultas, desde que estejam vinculadas a algum serviço constante na Plataforma.

Clicando aqui você poderá ter acesso à plataforma e se voluntariar para ser um **Conselheiro de Serviços Públicos do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação**, receber periodicamente nossas pesquisas de avaliação de serviços e propor soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

Mais informações sobre os serviços avaliados e a divulgação utilizada pelo Ministério podem ser consultadas na página do [Conselho de Usuários do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação](#).

Seja um
**Conselheiro
Voluntário**

e contribua para
a melhoria do
Serviço Público.

ACESSE: ouvidoria.mcti.gov.br/conselho

seja um
*conselheiro
voluntário do:*

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

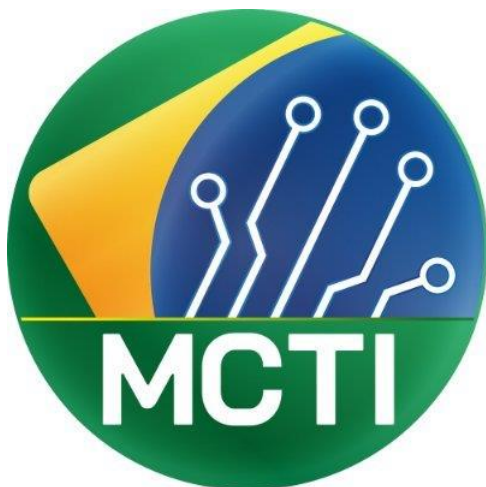
Resultado dos Serviços Avaliados:

Dos 57 serviços avaliados, neste primeiro ciclo, cerca de 72% (41 serviços) foram respondidos por apenas 1 (um) usuário, cada. **A baixa adesão de Conselheiros comprometeu de forma considerável a elaboração e produção de um relatório detalhado que represente as reais necessidades do público que utiliza determinado serviço.**

Nesse sentido, serão apresentados apenas os gráficos disponibilizados pela [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários](#) contendo resposta para cada um dos itens que foram preenchidos pelo cidadão.

Para facilitar o entendimento, os gráficos serão agrupados por unidades de competência (administração central ou Unidades de Pesquisa).

Ademais, dos 16 serviços restantes, cerca de 7% (4 serviços) foram respondidos por 2 (dois) usuários, cada; cerca de 10% (6 serviços) foram respondidos por 3 (três) usuários, cada; cerca de 2% (1 serviço) foi respondido por 4 (quatro) usuários; cerca de 7% (4 serviços) foram respondidos por 5 (cinco) usuários, cada; e cerca de 2% (1 serviço) foi respondido por 6 (seis) usuários.



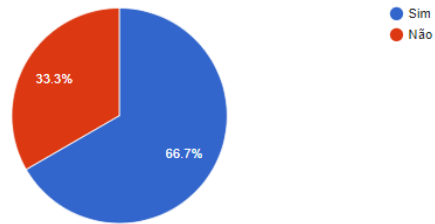
Conselho de Usuários MCTI – Instituto Nacional da Mata Atlântica (INMA)

Serviços Avaliados:

1. [Consultar acervo de coleções biológicas do Instituto Nacional da Mata Atlântica](#) (avaliado por 3 pessoas); e
2. [Pesquisa no Parque Zoobotânico e Estações Biológicas do Instituto Nacional da Mata Atlântica](#) (avaliado por 1 pessoa).

Resultado da enquete "Acervo de coleções biológicas do Instituto Nacional da Mata Atlântica - INMA/MCTI"

Você já utilizou este serviço?



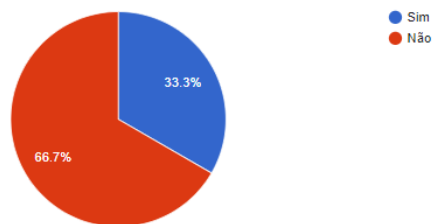
Qual é a sua cidade e estado de residência?

Carapicuíba
Parauapebas Para
Jacareí, SP

Qual a sua instituição de origem ou vínculo de pesquisa?

Instituto Ser Melhor
Google
INPE

Você esteve no INMA pessoalmente?

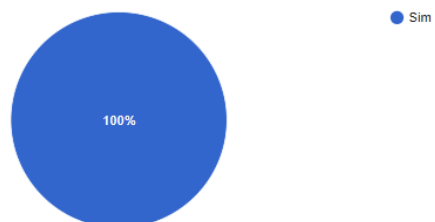


Qual a data aproximada de utilização do serviço?

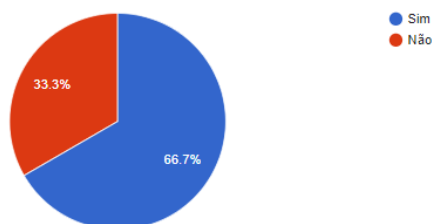
Qual foi o motivo da solicitação feita a instituição?

Pesquisas
Inscrição

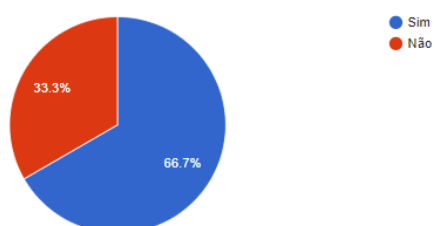
O seu pedido foi atendido adequadamente?



A disponibilidade de datas e horários foi suficiente para as atividades propostas?



O acesso ao local de pesquisa e as condições de execução da atividade foram satisfatórios?



Em uma avaliação de 0 a 10 que nota você dá para o "Acesso ao acervo de coleções biológicas do Instituto Nacional da Mata Atlântica (INMA)"? (Em que "1" estrela equivale a um serviço ruim e "10" estrelas equivale a um serviço excelente)



Em uma avaliação de 0 a 10 que nota você dá para a "Realização de atividades de pesquisa no Parque Zoobotânico e nas estações biológicas do Instituto Nacional da Mata Atlântica (INMA)"? (Em que "1" estrela equivale a um serviço ruim e "10" estrelas equivale a um serviço excelente)

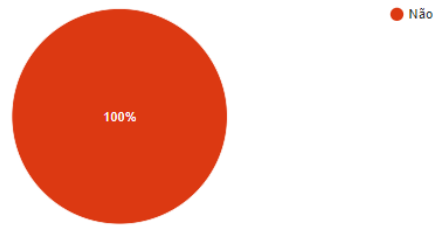


Contribua com sugestões, dúvidas e propostas para melhorar a experiência de outros usuários de serviços do INMA

Não há resposta para essa pergunta

Resultado da enquete "Pesquisa no Parque Zoobotânico e nas estações biológicas do Instituto Nacional da Mata Atlântica - INMA/MCTI"

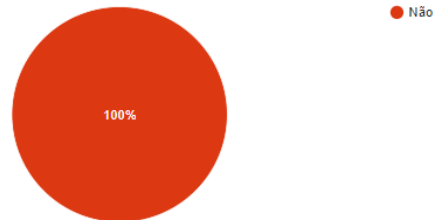
Você já utilizou este serviço?



Qual é a sua cidade e estado de residência?

Belém do Pará

Você já visitou o INMA?



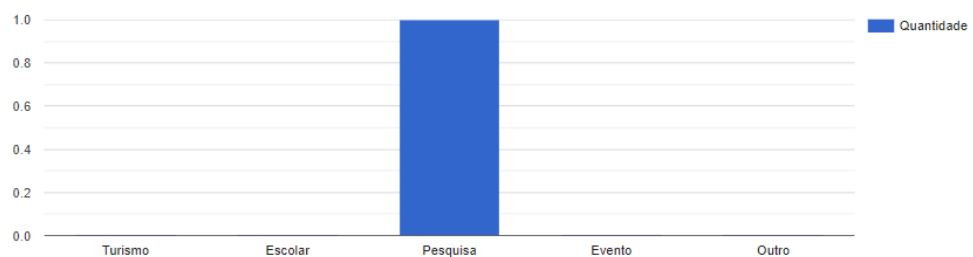
Como você soube da existência do INMA?

Através de pesquisa

Quando você visitou o Museu de Biologia Professor Mello Leitão no INMA?

Não há resposta para essa pergunta

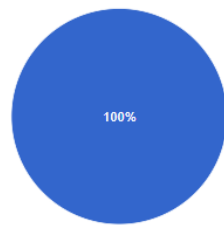
Qual o motivo principal da sua visita?



Qual:

Não há resposta para essa pergunta

Você pretende visitar o INMA novamente?

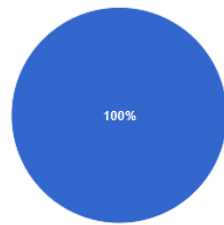


● Sim

Por qual motivo?

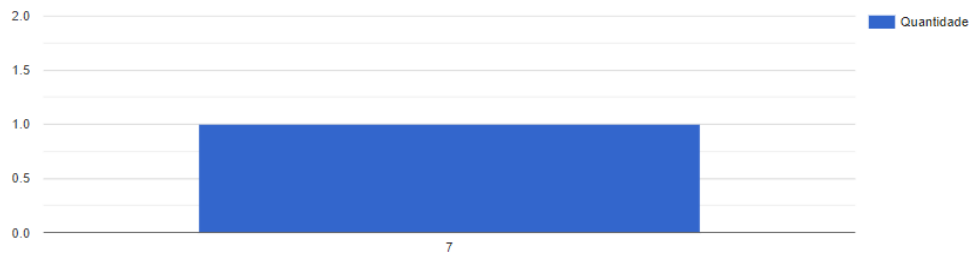
Não há resposta para essa pergunta

Você recomendaria a outras pessoas visitarem o INMA?



● Sim

Em uma escala de 0 a 10, que nota você dá para a sua visita? "1" estrela (ruim); "5" estrelas (normal); "10" estrelas (excelente)



Contribua com sugestões, dúvidas e propostas para melhorar a experiência dos visitantes do INMA

Fazer sempre enquetes

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO