



# **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](https://ouvidoria.mcti.gov.br/conselho)

seja um  
conselheiro  
voluntário do:

MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E INOVAÇÃO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

The image is a promotional postcard for becoming a voluntary councilor. It features a portrait of a man with a beard and short hair, set against a background of colorful geometric shapes in shades of green, yellow, and red. The text is in blue and black, with the main title 'Seja um Conselheiro Voluntário' in large, bold letters. Below the title, it says 'e contribua para a melhoria do Serviço Público.' A white box contains the URL 'ACESSE: ouvidoria.mcti.gov.br/conselho'. At the bottom, there are three logos: the Ministry of Science, Technology and Innovation, the Brazilian Government logo, and the slogan 'UNIÃO E RECONSTRUÇÃO'.

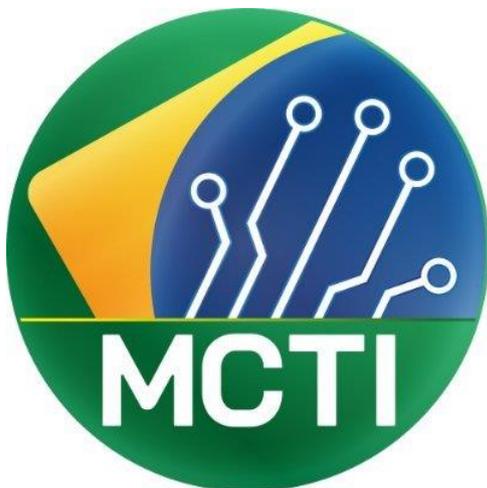
## Resultado dos Serviços Avaliados:

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.



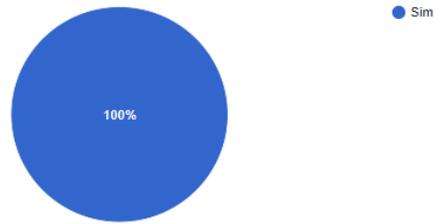
Conselho de Usuários MCTI – Instituto Nacional do Semiárido (INSA)

*Serviços Avaliados:*

1. [Visitar o Instituto Nacional do Semiárido](#) (avaliado por 1 pessoa).

## Resultado da enquete "Visitas ao Instituto Nacional do Semiárido – INSA/MCTI"

Você já visitou o INSA?



Quantas vezes?

1

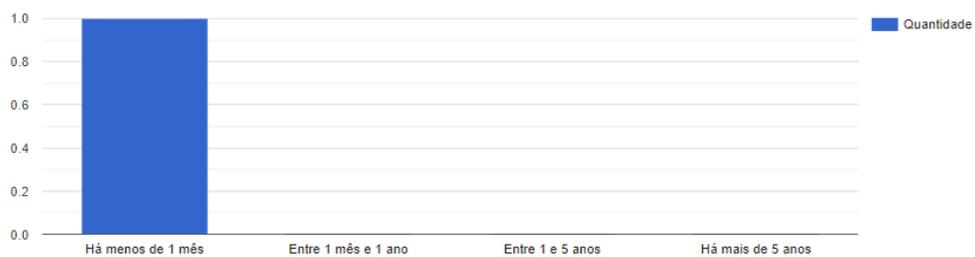
Como você ficou sabendo da existência do INSA?



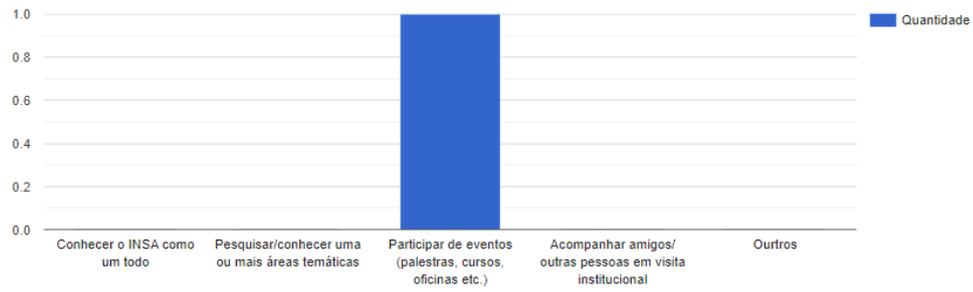
Qual?

Não há resposta para essa pergunta

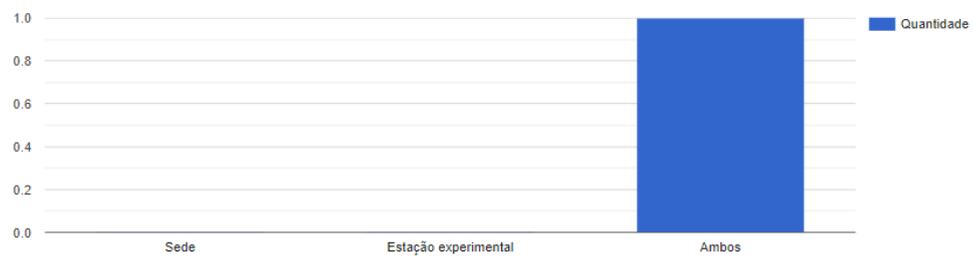
Desde quando você sabe da existência do INSA?



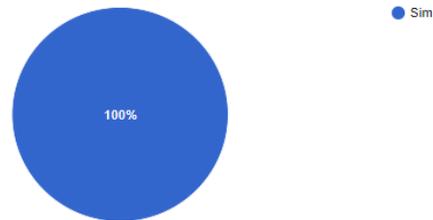
**Qual ou quais os principais motivos desta visita?**



**Que espaços do INSA você visitou?**



**Você estava sozinho?**



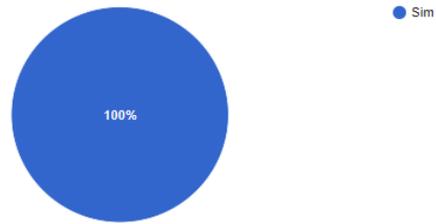
**Qual o número de visitantes:**

Não há resposta para essa pergunta

**Quanto tempo, aproximadamente, durou a visita?**



**Você pretende retornar ao INSA para uma nova visita?**



**Você pretende retornar ao INSA nos próximos 12 meses?**



**Em relação à sua visita, como você se sentiu?**



**Você gostaria de deixar alguma sugestão ou comentário?**

Não há resposta para essa pergunta

MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E INOVAÇÃO

**GOVERNO FEDERAL**



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO