



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

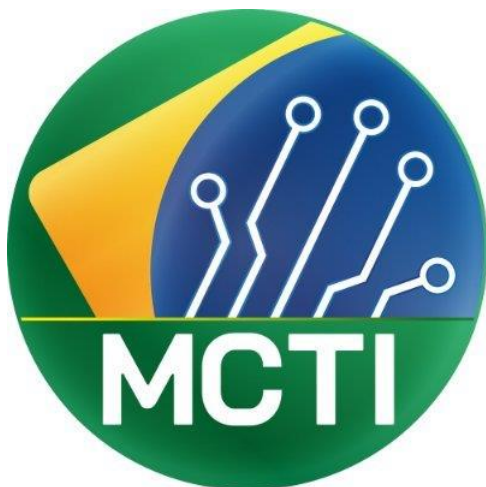
Resultado dos Serviços Avaliados:

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.



INSTITUTO
NACIONAL DE
TECNOLOGIA **INT**

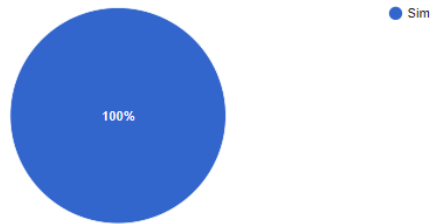
Conselho de Usuários MCTI – Instituto Nacional de Tecnologia (INT)

Serviços Avaliados:

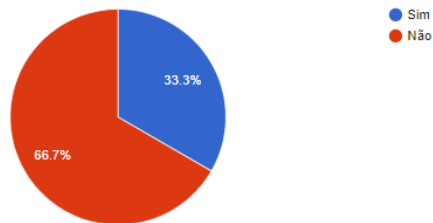
1. Consultar o acervo da Biblioteca do Instituto Nacional de Tecnologia (avaliado por 3 pessoas);
2. Obter certificação de Produtos Orgânicos - Produção Primária Vegetal (PPV) (avaliado por 1 pessoa);
3. Obter certificado de conformidade de produtos (avaliado por 5 pessoas);
4. Obter parcerias em projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação (PP&D) (avaliado por 1 pessoa); e
5. Realizar ensaios dentro do escopo da acreditação no Instituto Nacional de Tecnologia (avaliado por 1 pessoa).

Resultado da enquete "Biblioteca do Instituto Nacional de Tecnologia - INT/MCTI"

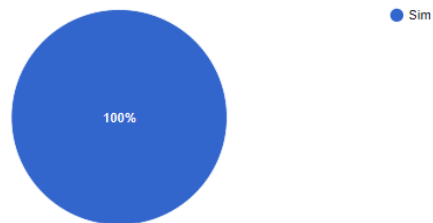
As informações apresentadas na descrição do serviço foram suficientes para a realização de sua consulta?



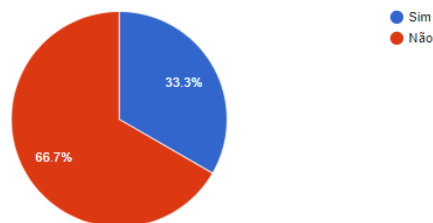
Você conseguiu acessar com facilidade o catálogo on-line da Biblioteca do INT?



Você teve alguma dificuldade para utilizar o catálogo on-line da Biblioteca do INT?



O acervo da Biblioteca do INT conseguiu atender as suas necessidades de pesquisa?

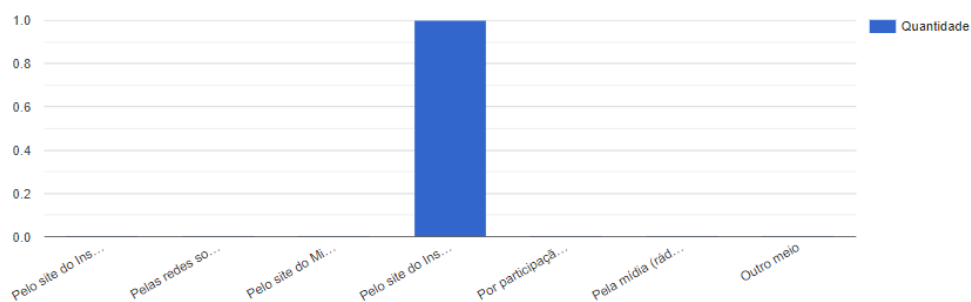


Teria alguma contribuição para a melhoria do Serviço prestado?

Não há resposta para essa pergunta

Resultado da enquete "Certificação de Produtos Orgânicos - Produção Primária Vegetal (PPV) - INT/MCTI "

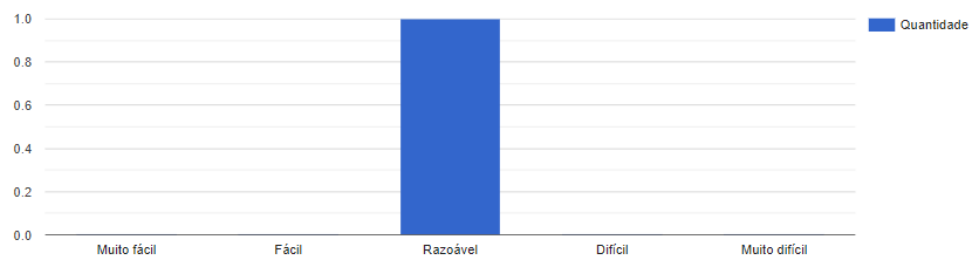
Como você ficou sabendo deste serviço público?



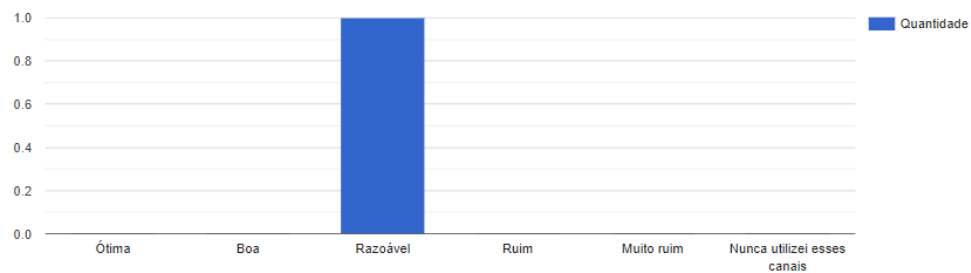
Como você avalia a clareza das informações prestadas para acessar este serviço?



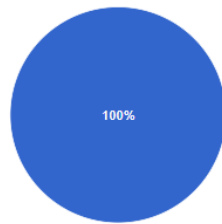
Como você avalia a facilidade de uso e navegação no site?



Como você avalia a qualidade dos canais de comunicação e atendimento oferecidos na prestação deste serviço?

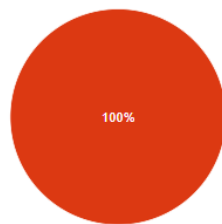


Você sabe o que significa o selo de certificação do Inmetro?



● Sim

Você sabe o que significa o selo de certificação dos produtos orgânicos (selo SisOrgBR)?



● Não

O que você sabe sobre certificação compulsória?

certificação obrigatória

Em sua opinião um produto certificado ajuda ou atrapalha a indústria/produção nacional? Por quê?

Ajuda, pois assim a indústria deve se adequar para um produto de qualidade e seguro, o que evita problemas graves futuros.

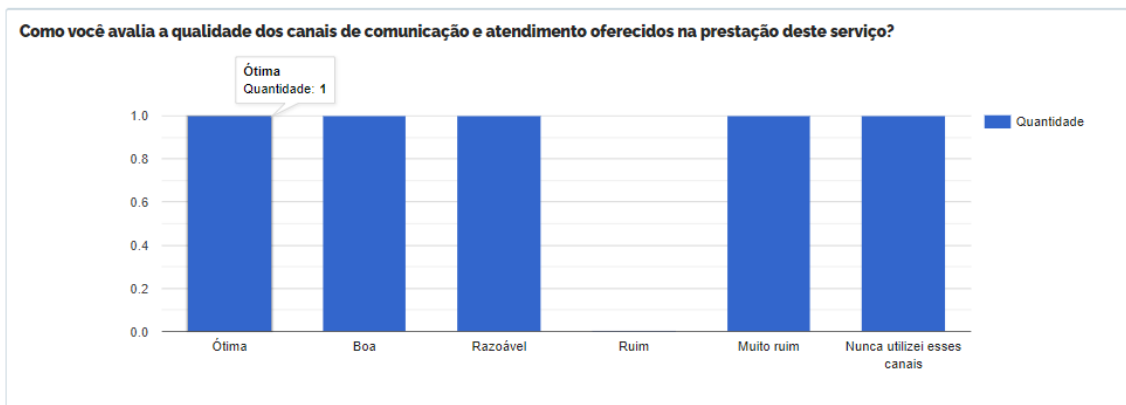
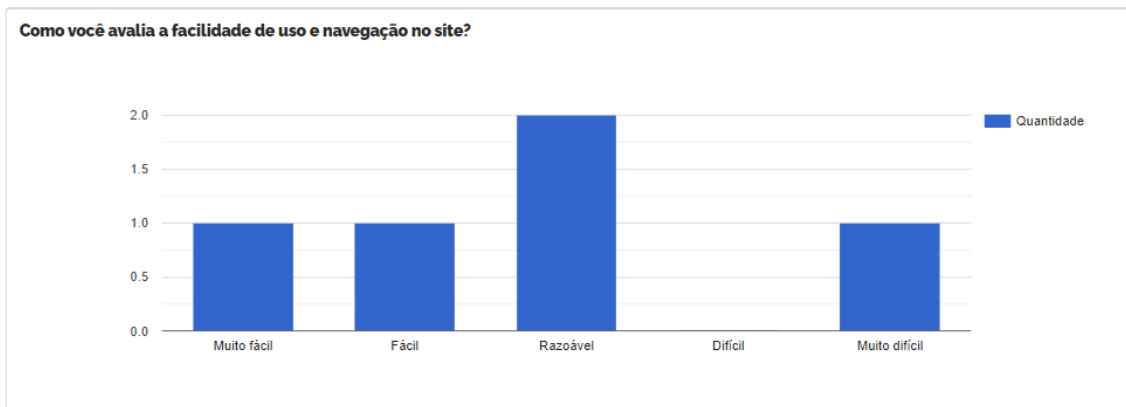
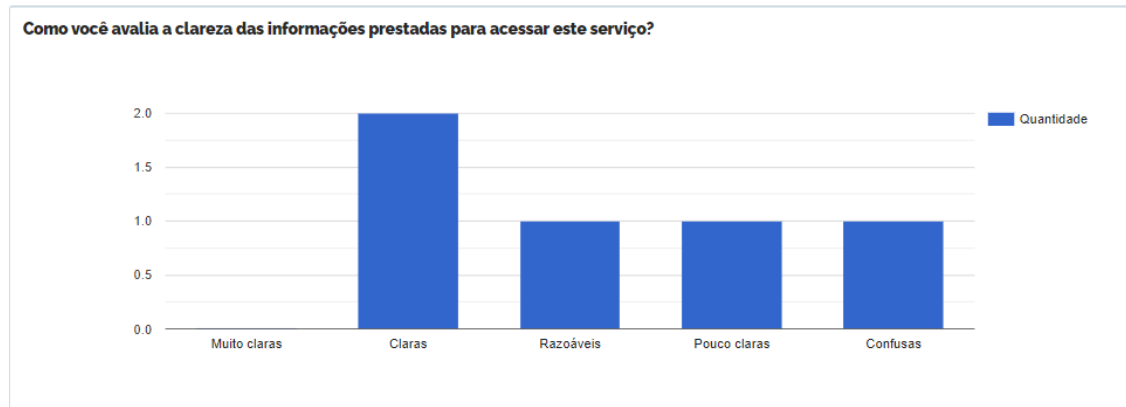
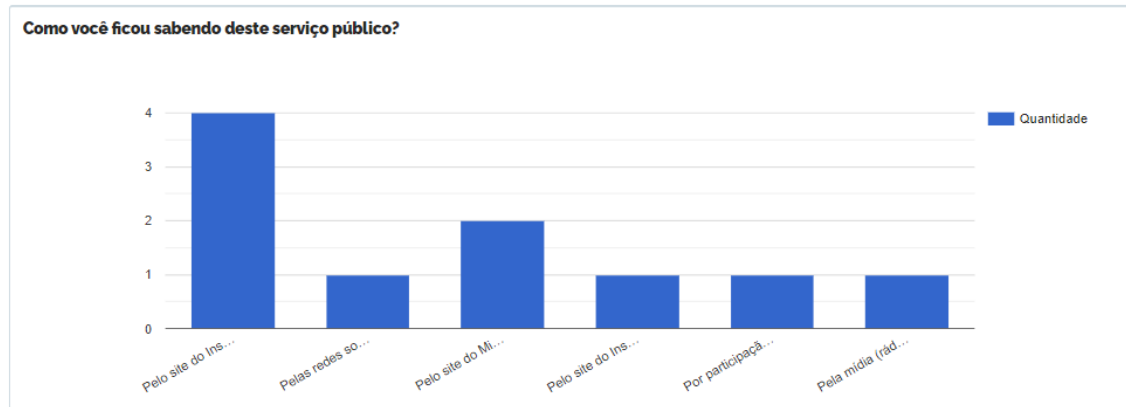
Comprar um produto no mercado com selo de certificação te traz mais segurança? Por quê?

sim, pois preenche minimamente pré-requisitos para saúde e qualidade do produto.

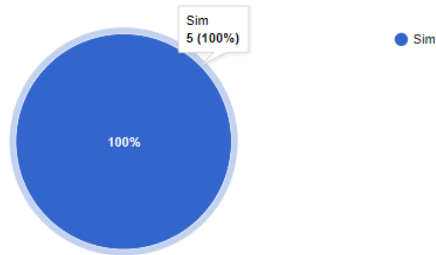
Em sua opinião o que representa um selo de certificação no rótulo de um produto?

Empresa que se adequou às exigências mínimas de higiene, fidedignidade dos rótulos e que os processos se adequam às normas de segurança humana e ambiental.

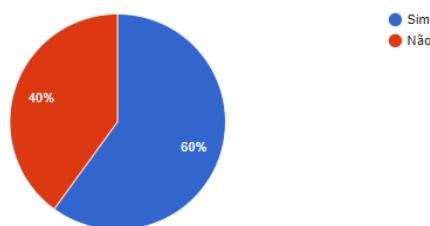
Resultado da enquete "Conformidade de produtos - INT/MCTI"



Você sabe o que significa o selo de certificação do Inmetro?



Você sabe o que significa o selo de certificação dos produtos orgânicos (selo SisOrgBR)?



O que você sabe sobre certificação compulsória?

Não conheço

Nada

são aquelas em que um regulamento determina que a empresa só pode produzir e comercializar um produto depois que ele estiver certificado
são aquelas em que um regulamento determina que a empresa só pode produzir/comercializar um produto depois que ele estiver certificado.

Em sua opinião um produto certificado ajuda ou atrapalha a indústria/produção nacional? Por quê?

ajuda porque incentiva a qualidade dos produtos e segurança

Ajuda, pois atesta que a cadeia produtiva é ética e consciente. Acredito que deve haver mais investimento na certificação de produtos, principalmente aqueles de origem natural que provem de comunidades carentes ou comunidades tradicionais, e são vendidos nas grandes cidades. Garantir que o trabalho na produção dos itens através da certificação é garantir qualidade de vida e Trabalho justo.

Ajuda pois passou pela inspeção de um órgão governamental supostamente qualificado para tal.

De forma geral, buscamos sempre adquirir produtos de qualidade.

Comprar um produto no mercado com selo de certificação te traz mais segurança? Por quê?

Sim pelos motivos da resposta anterior

Clientes se sentem mais seguros e confortáveis com produtos.

sim! sabemos que ele são verificados e testados e confirmada a sua qualidade

Sim, pois ele foi testado por padrões altos de qualidades e podem ser usados com segurança.

Em sua opinião o que representa um selo de certificação no rótulo de um produto?

SEGURANÇA, QUALIDADE E CONFIABILIDADE

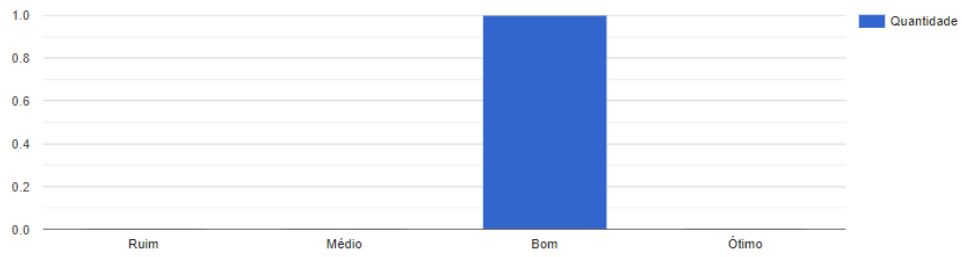
Maior confiança

Maior qualidade e produtos mais humanos em suas cadeias produtivas.

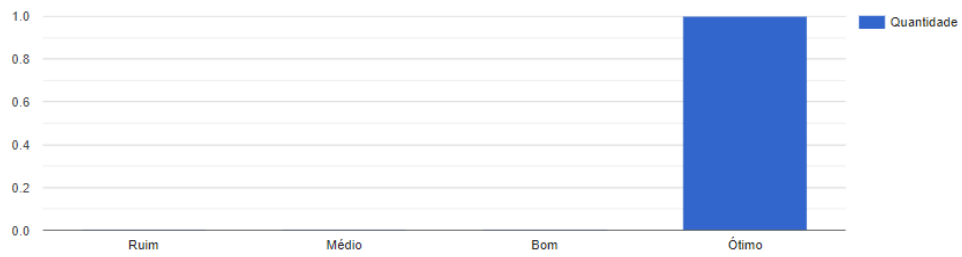
garantia de que o produto, processo ou serviço é diferenciado dos demais.

Resultado da enquete "Parcerias em projetos de pesquisa, desenvolvimento e Inovação - INT/MCTI"

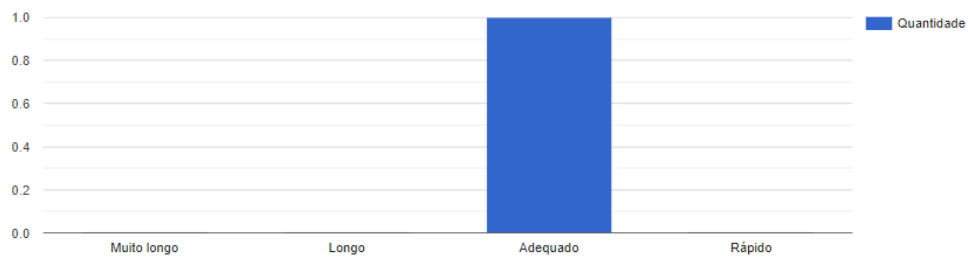
Como você avalia a qualidade e o conhecimento técnico dos pesquisadores do INT?



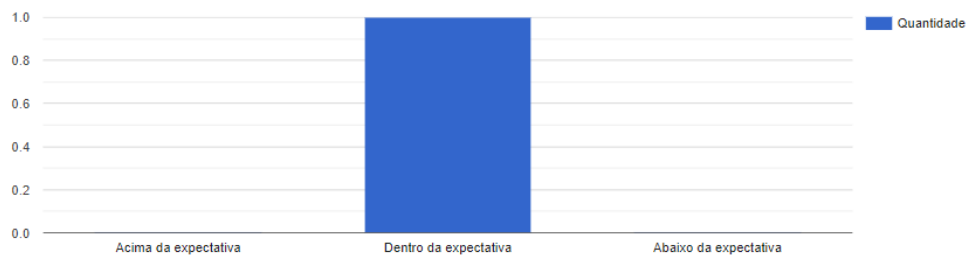
Como foi o resultado da parceira do INT com sua empresa para desenvolvimento de P&D ?



O tempo de realização da pesquisa foi adequado?



O custo do projeto foi adequado?



Teria alguma contribuição para a melhoria do Serviço prestado?

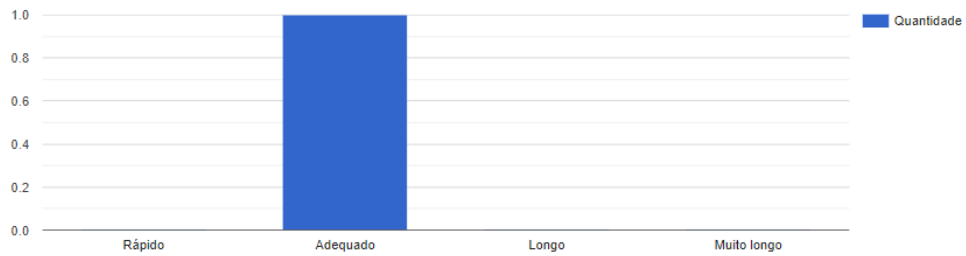
Não há resposta para essa pergunta

Resultado da enquete "Ensaio acreditados no Instituto Nacional de Tecnologia - INT/MCTI"

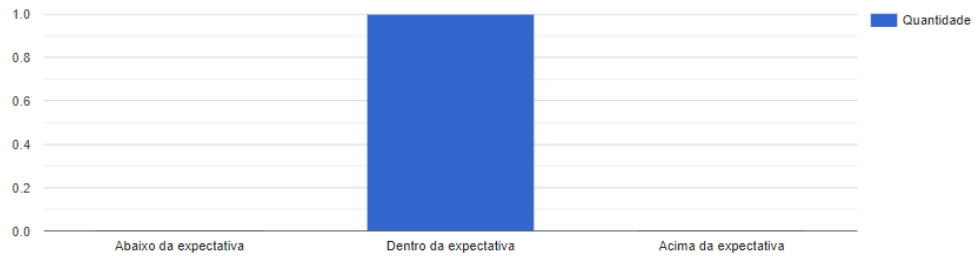
Como você avalia a qualidade e o conhecimento técnico dos pesquisadores do INT na realização dos ensaios acreditados pela CGCRE/INMETRO?



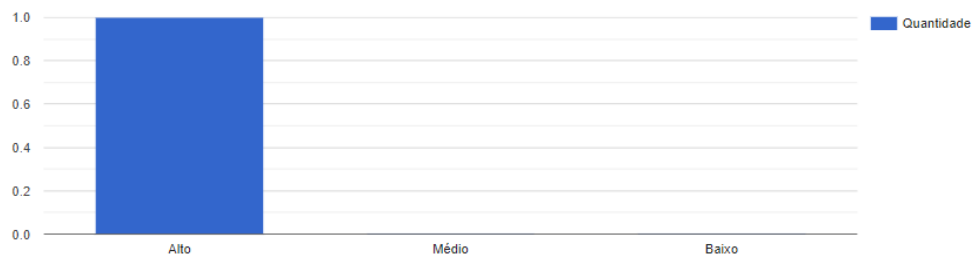
O tempo de realização do ensaio foi adequado?



O custo dos ensaios acreditado foi adequado?



Como você avalia o impacto dos resultados dos ensaios realizados nos laboratórios acreditados do INT em relação à confiabilidade de seu produto para a sociedade?



Você recomendaria os serviços do INT para outras empresas?



● Sim

Teria alguma contribuição para a melhoria do Serviço prestado?

Não

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO