

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Guia do usuário



Controladoria-Geral da União
fevereiro de 2021

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
70070-905 – Brasília-DF
cgu@cgu.gov.br

Wagner de Campos Rosário
Ministro da Controladoria-Geral da União

José Marcelo Castro de Carvalho
Secretário-Executivo

Antônio Carlos Bezerra Leonel
Secretário Federal de Controle Interno

Valmir Gomes Dias
Ouvidor-Geral da União

Gilberto Waller Júnior
Corregedor-Geral da União

Cláudia Taya
Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

João Carlos Figueiredo Cardoso
Secretário de Combate à Corrupção

Brasília, fevereiro de 2021.

Oi, tudo bem?

Nós, da Controladoria-Geral da União, ficamos muito felizes em encontrar você por aqui.

Este manual foi preparado para explicar como funcionam os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e como você pode participar por meio da plataforma virtual.

Quantas vezes você já buscou um serviço público e pensou: “poxa, esse serviço poderia ser tão melhor se fizessem de outra forma!”.

Pois agora, por meio dos conselhos de usuários, a sua opinião pode chegar diretamente aos ouvidos das pessoas responsáveis por formular e executar esses serviços.

Sua opinião é, sim, fundamental para ajudar a sua comunidade e todos os demais usuários de serviços públicos a contarem com serviços cada vez mais ágeis, melhores e adequados às expectativas da população.

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Eles são formados por usuários que se voluntariam para serem avaliadores de serviços. São totalmente virtuais, e funcionam por meio de uma plataforma que foi desenvolvida pela CGU e é bem fácil de usar. Ou seja, por meio deles, o poder para fazer a diferença está nas suas mãos!

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se na Plataforma.

O papel do conselheiro

O conselheiro participa da avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos, respondendo a consultas sobre esses serviços; e pode propor melhorias e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários.

Para acessar a plataforma com tranquilidade você precisa ter um cadastro Gov.br, que é o cadastro único para serviços prestados pelo Governo Federal, e, além dele, um perfil Fala.BR, que é o sistema integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Estamos nos esforçando para que isso não seja mais necessário, mas até lá você pode criar esses acessos facilmente nas páginas a seguir:

<http://www.gov.br>

<http://falabr.cgu.gov.br>

Depois de criar esses usuários você vai acessar a Plataforma do Conselho de Usuários no seguinte endereço:

<http://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>

Ao entrar na plataforma você vai encontrar a seguinte tela. Para acessar pela primeira vez clique em login.



Entrando na plataforma

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

[Entrar com gov.br](#)

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

Em seguida você vai encontrar algumas telas de instrução para entrar com o usuário que você criou no gov.br.

Lembre-se de autorizar a utilização dos seus dados pessoais, lembrando que eles estão protegidos nos termos da Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e da Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Autorização de uso de dados pessoais

Serviço: Conselho de Usuários

Este serviço precisa utilizar as seguintes informações pessoais do seu cadastro:

- Identidade gov.br
- Nome e foto
- Endereço de e-mail
- Número de telefone celular

A partir da sua aprovação, a aplicação acima mencionada e a plataforma gov.br utilizarão as informações listadas acima, respeitando [os termos de uso e a política de privacidade](#).

[Negar](#)

[Autorizar](#)

Primeiros passos

Ao final dessa fase inicial você precisa aceitar os termos de uso da plataforma. Tome um tempinho para lê-lo, pois ele traz informações importantes sobre a Plataforma.



Em seguida você vai ter acesso à tela inicial da Plataforma. Ela é bem simples, e mostra as seis principais funções:

1. Criar enquete;
2. Minhas enquetes;
3. Enquetes públicas;
4. Tornar-se conselheiro;
5. Avaliação de serviços (ainda em construção); e
6. Fórum de Melhorias.

Agora vamos explorar cada uma delas.

Criando uma enquete

Obrigado por fazer parte do Conselho de Usuários!



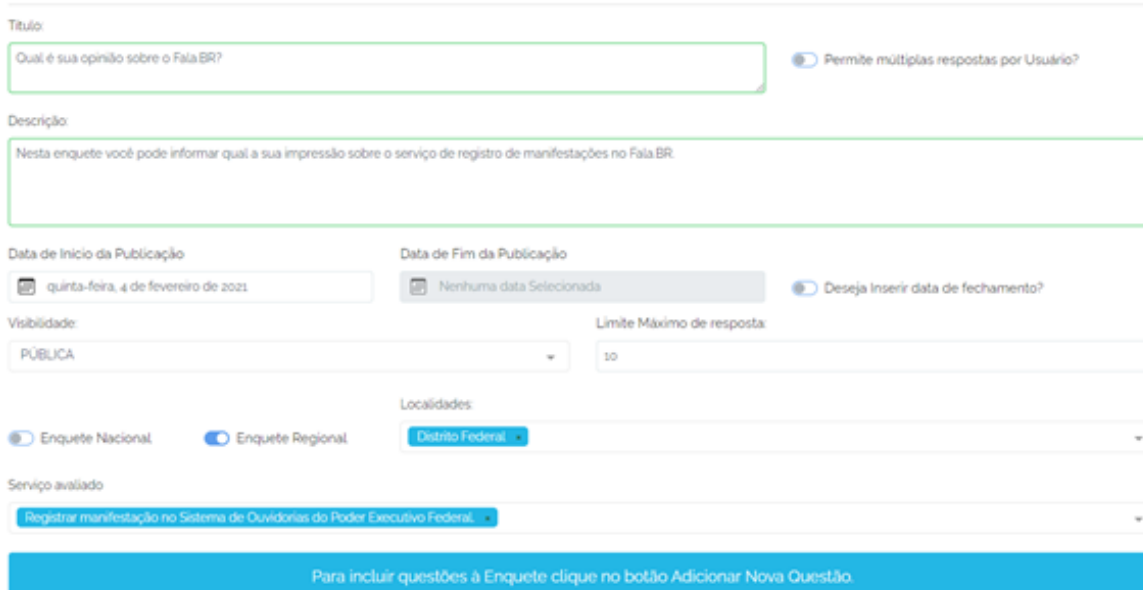
Ao clicar na opção “criar enquete” você verá a tela de cadastramento. Uma enquete nada mais é do que um conjunto de perguntas que têm a finalidade de avaliar o serviço público. Por isso toda enquete deve ser por objeto um serviço determinado.

É preciso preencher o **título** da enquete e a sua **descrição**. Esses pontos são essenciais, pois vão guiar os usuários que oferecerão suas respostas.

É preciso determinar qual a **data de início da publicação** da enquete, e é possível também programar a sua finalização. Além disso, a enquete pode ser **pública** (ficando visível para qualquer usuário da Plataforma) ou pode ser **acessível apenas com o link** específico.

Por fim, é possível também criar uma enquete que só possa ser respondida por usuários de **determinada região**, ou criar uma enquete em **âmbito nacional**.

Cadastro de Enquete



O formulário de cadastro de enquete contém os seguintes campos e opções:

- Título:** Campo de texto com o exemplo "Qual é sua opinião sobre o Fala BR?".
- Descrição:** Campo de texto com o exemplo "Nesta enquete você pode informar qual a sua impressão sobre o serviço de registro de manifestações no Fala BR".
- Data de Início da Publicação:** Campo de data com o exemplo "quinta-feira, 4 de fevereiro de 2021".
- Data de Fim da Publicação:** Campo de data com o exemplo "Nenhuma data Selecionada".
- Visibilidade:** Menu suspenso com a opção "PÚBLICA" selecionada.
- Limite Máximo de resposta:** Campo de número com o exemplo "10".
- Localidades:** Botões para "Enquete Nacional" e "Enquete Regional", e um menu suspenso com "Distrito Federal" selecionado.
- Serviço avaliado:** Menu suspenso com "Registrar manifestação no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal" selecionado.
- Permite múltiplas respostas por Usuário?** Botão de opção desativado.
- Deseja inserir data de fechamento?** Botão de opção desativado.

Para incluir questões à Enquete clique no botão Adicionar Nova Questão

Criando uma enquete

Na próxima fase você vai criar as questões da enquete. As questões podem ser criadas dentro de um dos seguintes tipos:

- a) Resposta curta;
- b) Texto longo;
- c) Data;
- d) Escolha simples;
- e) Número;
- f) Valor;
- g) Matriz escolha simples;
- h) Matriz múltipla escolha;
- i) Avaliação;
- j) Barra deslizante;
- k) Arquivo; e
- l) Autocomplete.

Para cada tipo de questão será necessário fornecer algumas informações diferentes.

É possível ainda estabelecer condições entre as diferentes questões, fazendo, por exemplo, que uma questão só apareça quando o usuário der uma resposta específica para uma questão anterior.

No exemplo a seguir você verá a tela de uma questão de múltipla escolha. Neste caso é preciso indicar as opções que o usuário poderá marcar.

Não se preocupe, pois a plataforma é muito simples, e lá você verá quais informações são necessárias para criar cada tipo de pergunta.

Criando uma enquete

Questões

Enunciado da Questão:
Quantas vezes você usou o Fala BR em 2020?

Tipo da Questão:
Múltipla Escolha

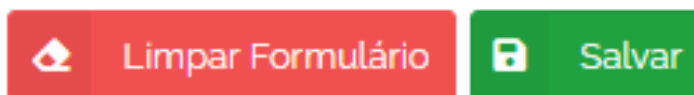
Questão Obrigatória? Deseja Inserir uma Imagem?

Questão condicionada a outra resposta?

Informe as Opções (uma imagem pode ser anexada para cada opção)

Nenhuma	<input type="checkbox"/> Deseja Inserir uma Imagem?
1 ou 2	<input type="checkbox"/> Deseja Inserir uma Imagem?
3 a 5	<input type="checkbox"/> Deseja Inserir uma Imagem?
6 a 10	<input type="checkbox"/> Deseja Inserir uma Imagem?
Mais do que 10	<input type="checkbox"/> Deseja Inserir uma Imagem?

Ao incluir todas as questões, clique em “salvar”.



Por fim você vai ser levado à tela que permite que você compartilhe sua enquete por meio das redes sociais, e-mail ou copie o link específico para compartilhar onde você quiser.

Compartilhamento de Criação de Enquete

Compartilhe para que mais pessoas participem.

<https://conselhodeusuarios-h.cgu.gov.br/share/f6a3b9c38a334ce4b59d7b6da18f3fdf>

Copiar Link

Compartilhe em suas redes sociais:

Facebook

Twitter

WhatsApp

Email

Consultando enquetes

Voltando à tela principal você pode visualizar as enquetes que você criou, lembrando que as enquetes públicas aparecem na página inicial da plataforma.



Minhas Enquetes

Filtros				
#	Titulo	Ações		
☆ 270	Qual é sua opinião sobre o Fala.BR?			
PÁGINA 1 DE 1				
15 por página				

Nesta tela é possível responder, editar, verificar as respostas, excluir, copiar, exportar respostas, inativar ou compartilhar a sua enquete.

Pesquisando enquetes públicas

Nesta opção você poderá ver e pesquisar as enquetes que foram marcadas como públicas.

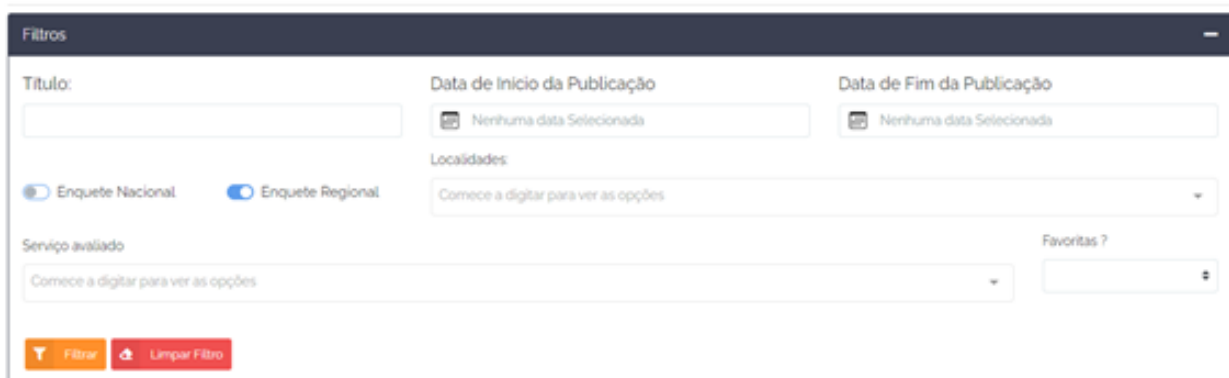
Obrigado por fazer parte do Conselho de Usuários!



Utilizando os filtros você pode pesquisar enquetes pelo título, datas, localidades (no caso de enquetes regionais) e também pelo serviço avaliado.

Ao encontrar a enquete você pode preenche-la, obter o resumo das respostas, copiar, exportar respostas, obter os resultados no tempo e compartilhar.

Pesquisa de Enquetes Públicas



Interface de pesquisa de enquetes públicas com os seguintes campos e opções:

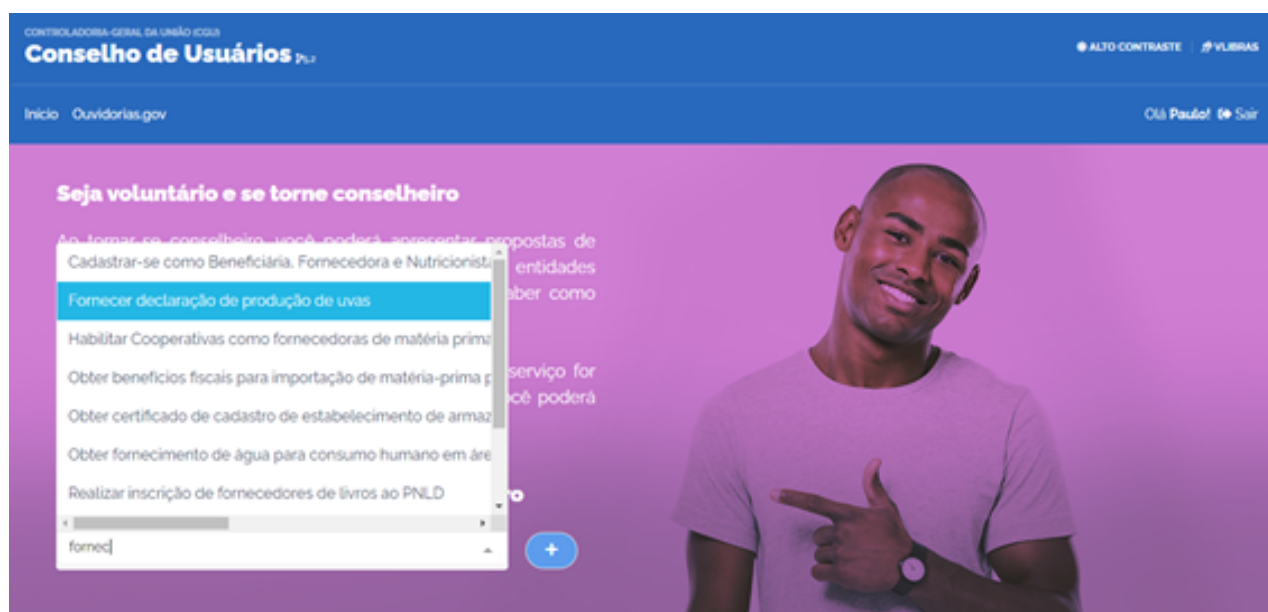
- Filtros** (título da seção)
- Título:** Campo de texto para pesquisar por palavras-chave.
- Data de Início da Publicação:** Campo com ícone de calendário e texto "Nenhuma data Selecionada".
- Data de Fim da Publicação:** Campo com ícone de calendário e texto "Nenhuma data Selecionada".
- Localidades:** Campo com texto "Comece a digitar para ver as opções" e uma seta para baixo.
- Enquete Nacional / Enquete Regional:** Botões de seleção com ícones de localização.
- Serviço avaliado:** Campo com texto "Comece a digitar para ver as opções" e uma seta para baixo.
- Favoritas ?** Campo com uma seta para cima e para baixo.
- Botões:** "Filtrar" (seta para baixo) e "Limpar Filtro" (seta para cima).

Como se tornar um conselheiro?

Você ainda não é voluntário de nenhum conselho. Seja voluntário e nos ajude a melhorar o Brasil.



Para se tornar um conselheiro basta escolher essa opção e escolher o serviço que você deseja avaliar.



Você pode selecionar vários serviços e em seguida todos eles aparecerão na parte inferior da tela.



Avaliando serviços

Obrigado por fazer parte do Conselho de Usuários!



Esta funcionalidade ainda não está em funcionamento, mas quando estiver permitirá que o usuário faça avaliações de serviços públicos diretamente no Portal gov.br.

Participando do fórum de melhorias

Obrigado por fazer parte do Conselho de Usuários!

+ Criar Enquete

Minhas Enquetes

Enquetes Públicas

Tornar-se Conselheiro

Avaliação de Serviços

Fórum de Melhorias

O Fórum de Melhorias serve para compartilhar as propostas dos conselheiros para o aprimoramento da prestação do serviço público. Além de dar publicar a sua proposta de melhoria, você também pode apoiar e comentar as propostas de outros conselheiros.

Somente conselheiros cadastrados poderão registrar e apoiar ou comentar uma proposta de melhoria.

Detalhes da Proposta de Melhoria

Serviço Objeto da Proposta de Melhoria:

[Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal.](#)

Título da Proposta

Colocar os salários médios dos servidores por órgão/entidade no portal da transparência

O portal permite apenas salários individuais.



Mostre seu apoio. 2 conselheiros já apoiam essa ideia

Proposta de Melhoria acatada pelo Ouvidor

Comente

Deixe seu comentário

Comentar

Comentários

Ainda não existem comentários nessa proposta de melhoria.

Voltar

É isso!

Passamos pelas principais funcionalidades da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, e agora queremos convidar você para entrar lá e ver, na prática, como é simples e fácil dar sua contribuição para a avaliação e melhoria dos serviços públicos federais.

Grande abraço!

Equipe da Controladoria-Geral da União