MINISTÉRIO DA
DEFESA
OUVIDORIA

CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICO DO MINISTÉRIO DA DEFESA

PESQUISA DE AVALIAÇÃO

Serviço de Obtenção de Autorização para Realizar Aerolevantamento

Agosto a dezembro
2021

Brasília │DF│MD 2022

MINISTÉRIO DA
DEFESA

Ministro de Estado da Defesa

Walter Souza Braga Netto

Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa
Gen Bda R/1 Claudio Senko Penkal

Equipe da Ouvidoria do Ministério de Defesa:

Ouvidor
Roberto Junqueira

Ouvidor substituto
Daniel Cardoso

Assistente
Natália Castro

Especialista
Luciene Almeida

Especialista
Thiago Lima

Sumário

Sumário

1. APRESENTAÇÃO 4

2. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE "*OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAR AEROLEVANTAMENTO*" 5

2.1. Informações gerais 5

2.1.1. Período da pesquisa: agosto a dezembro/2021. 5

2.1.2. Estrutura do serviço 5

2.1.3. Conselheiros respondentes 5

2.1.4. Conselheiros respondentes x etapas mais utilizadas 5

2.1.5. Período de utilização do serviço 6

2.2. Etapa #1 - Obter/renovar inscrição para realizar aerolevantamento 6

2.2.1. Acesso, duração, procedimentos, requisitos, atendimento e informações da 1ª etapa 6

2.3. Etapa #2 - Receber visita de inspeção técnica ou realizar apresentação institucional 6

2.3.1. Instalações, acesso, requisitos e informações da 2ª etapa 6

2.4. Etapa #3 - Receber resultado de obtenção/renovação de inscrição para realizar aerolevantamento (Publicação de Portaria no Diário Oficial da União) 7

2.4.1. Acesso e requisitos da 3ª etapa 7

2.5. Etapa #4 - Obter autorização para realizar aerolevantamento 7

2.5.1. Duração, atendimento, acesso, requisitos e informações da 4ª etapa 7

2.5.2. Alteração de autorização de aerolevantamento já aprovado 7

2.5.3. Sugestão sobre a 4ª etapa 7

2.6. Outras Informações sobre o serviço 8

2.6.1. Sistema de Cadastro de Levantamentos Aeroespaciais do Território Nacional (SisCLATEN) 8

2.6.2. Carta de Serviços 9

2.6.3. Tratamento e suporte aos usuários ao longo das etapas do serviço 9

2.6.4. Dimensões de qualidade do serviço 9

2.6.5. Experiência final com o serviço 10

2.6.6. Sugestões finais dos conselheiros 10

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS 10

1. APRESENTAÇÃO

Trata-se da 1ª avaliação do serviço de ***obtenção de autorização para realizar aerolevantamento***, realizada pela Ouvidoria do Ministério da Defesa, em parceria com a área gestora, SUBILOG, no período de agosto a dezembro de 2021, por meio da plataforma *on-line* do Conselho de Usuários, em cumprimento ao disposto no Capítulo II-A do Decreto nº 9.492/2018 e no Capítulo IV da Portaria GM-MD n° 3.692/2021.

Com a implantação, em agosto/2021, do Conselho de Usuários dos serviços do MD, tem se buscado, a partir de consultas, oferecer a toda a sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos deste Ministério, conectando os usuários com os gestores, por intermédio da OUV-MD.

É, pois, uma instância meramente consultiva, sem tomada de decisões, destinada a levantar informações para possibilitar a melhoria dos serviços oferecidos pelo MD.

A composição do conselho é dinâmica, haja vista que engloba os usuários que se voluntariam e se conectam como avaliadores de serviços no âmbito da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, conforme orientações disponibilizadas na página da OUV-MD.

No intuito de amplificar a formação dos Conselhos de Usuários dos serviços públicos do MD, além de chamamento público com divulgação permanente na página da OUV-MD/banner Conselho de Usuários do MD, realizamos periódicas campanhas de engajamento. seja diretamente na página do serviço, seja mediante encaminhamento de e-mail à relação de usuários fornecida pelos gestores dos serviços.

2. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE *"OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAR AEROLEVANTAMENTO"*

2.1. Informações gerais

2.1.1. Período da pesquisa: agosto a dezembro/2021.

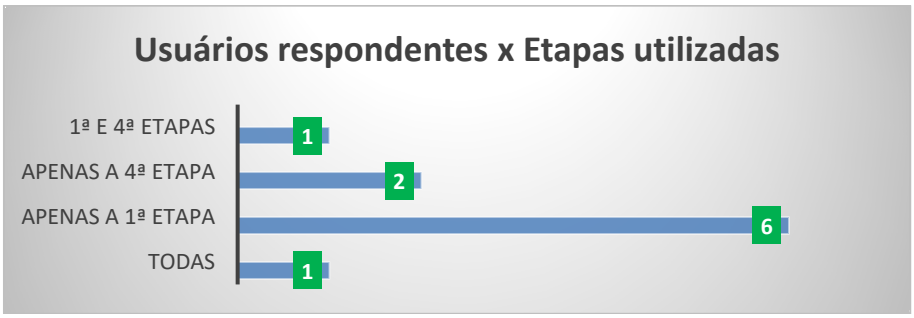
2.1.2. Estrutura do serviço

O serviço de "*obter autorização para realizar aerolevantamento*" é disponibilizado nas seguintes etapas:

1ª Etapa - Obter/renovar inscrição para realizar aerolevantamento
2ª Etapa - Receber visita de inspeção técnica ou realizar apresentação institucional
3ª Etapa - Receber resultado de obtenção/renovação de inscrição para realizar aerolevantamento
4ª Etapa - Obter autorização para realizar aerolevantamento

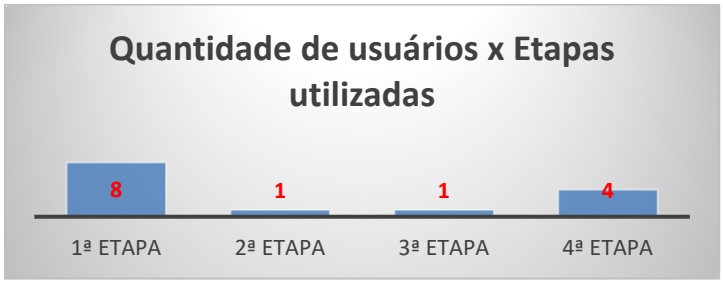
2.1.3. Conselheiros respondentes

No decorrer dos 04 (quatro) meses em que a pesquisa ficou disponibilizada, **10 (dez)** Conselheiros realizaram o preenchimento do questionário de avaliação, sendo que apenas 01 informou ter sido usuário de todas as 4 etapas do serviço:



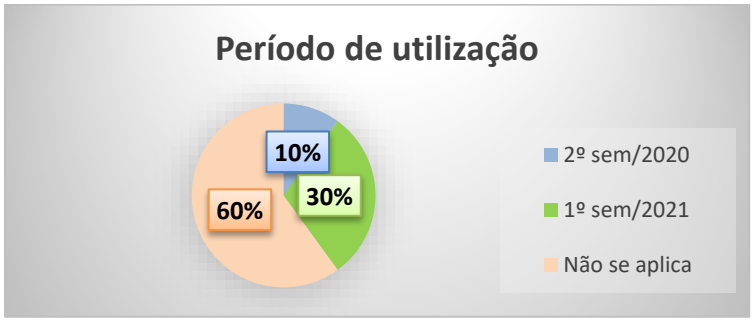
2.1.4. Conselheiros respondentes x etapas mais utilizadas

De acordo com as respostas das enquetes, verificou-se que a etapa mais utilizada foi a ***1º Etapa - obter/renovar inscrição para realizar aerolevantamento*** e, na sequência, a ***4ª Etapa - Obter autorização para realizar aerolevantamento***:



2.1.5. Período de utilização do serviço

Embora os 10 (dez) respondentes tenham indicado que fizeram uso de, pelo menos, uma etapa do serviço (gráfico acima), **apenas 04 (quatro)** deles informaram o período de utilização, permitindo inferir que, provavelmente, os outros 06 (seis), cujas respostas foram "não se aplica" ao quesito de período de utilização, podem não ter sido efetivos usuários do serviço:



2.2. Etapa #1 - Obter/renovar inscrição para realizar aerolevantamento

2.2.1. Acesso, duração, procedimentos, requisitos, atendimento e informações da 1ª etapa

Dentre os 04 (quatro) respondentes, únicos prováveis usuários efetivos, **todos** avaliaram que o serviço possui:

- acesso **adequado**;
- duração **razoável**
- atendimento **tempestivo**;
- requisitos **razoáveis**;
- procedimentos **simples**; e
- informações **claras**, **completas**, **atualizadas** e em local de **fácil acesso**.

2.3. Etapa #2 - Receber visita de inspeção técnica ou realizar apresentação institucional

2.3.1. Instalações, acesso, requisitos e informações da 2ª etapa

Dentre os 04 (quatro) respondentes, únicos prováveis usuários efetivos, **apenas 01 (um) indicou ter utilizado a 2ª etapa**, tendo avaliado que:

- a realização da apresentação institucional da entidade, por meio do atendimento presencial no Ministério da Defesa, ocorreu em **instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas**;
- o acesso à etapa foi **adequado**;
- os requisitos da etapa são **razoáveis**; e
- as informações são **claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso**.

2.4. Etapa #3 - Receber resultado de obtenção/renovação de inscrição para realizar aerolevantamento (Publicação de Portaria no Diário Oficial da União)

2.4.1. Acesso e requisitos da 3ª etapa

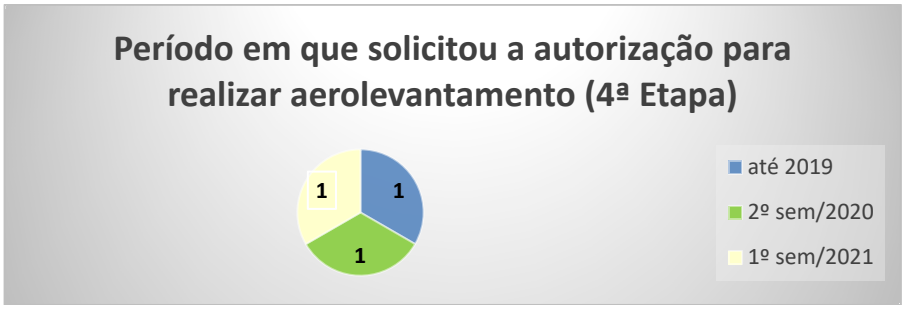
Dentre os 04 (quatro) respondentes, únicos prováveis usuários efetivos, **apenas 01 (um) indicou ter utilizado a 3ª etapa**, tendo avaliado que:

- o acesso à etapa foi **adequado**; e
- os requisitos da etapa são **razoáveis**.

2.5. Etapa #4 - Obter autorização para realizar aerolevantamento

2.5.1. Duração, atendimento, acesso, requisitos e informações da 4ª etapa

Dentre os 04 (quatro) respondentes, únicos prováveis usuários efetivos, **apenas 03 (três) indicaram período em que solicitaram autorização para realizar aerolevantamento (4ª etapa)**:



Todos os 03 (três) prováveis efetivos usuários avaliaram que a 4ª etapa apresenta:

- duração **razoável**;
- atendimento **tempestivo**;
- acesso **adequado**;
- requisitos **razoáveis**; e
- informações **claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso**.

2.5.2. Alteração de autorização de aerolevantamento já aprovado

Somente 01 (um) respondente informou ter solicitado alteração de autorização de aerolevantamento já aprovado e avaliou que o procedimento **não teria sido simples nem tido duração razoável**. Em justificativa, alegou que foi "*um pedido que alteração que durou um pouco a mais que o comum, mas devido a Força Aérea (Telex)*".

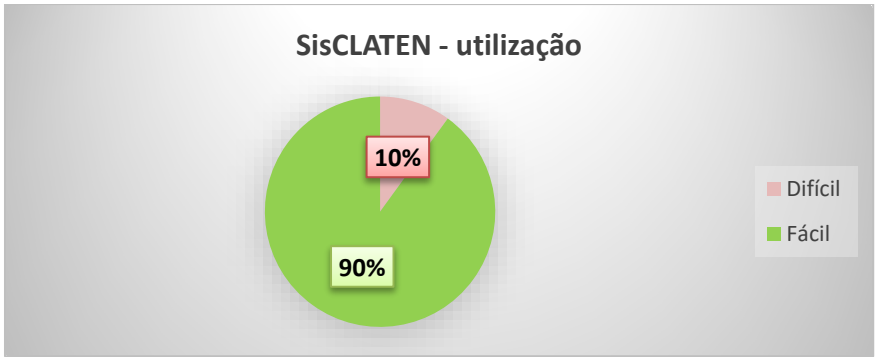
2.5.3. Sugestão sobre a 4ª etapa

Um dos respondentes sugeriu que fossem **enviadas notificações a cada atualização** ocorrida no processo de pedido de aerolevantamento no **Sisclaten**.

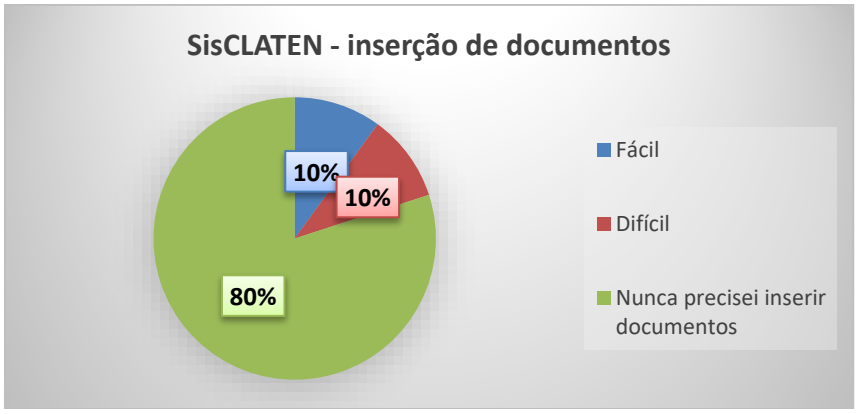
2.6. Outras Informações sobre o serviço

2.6.1. Sistema de Cadastro de Levantamentos Aeroespaciais do Território Nacional (SisCLATEN)

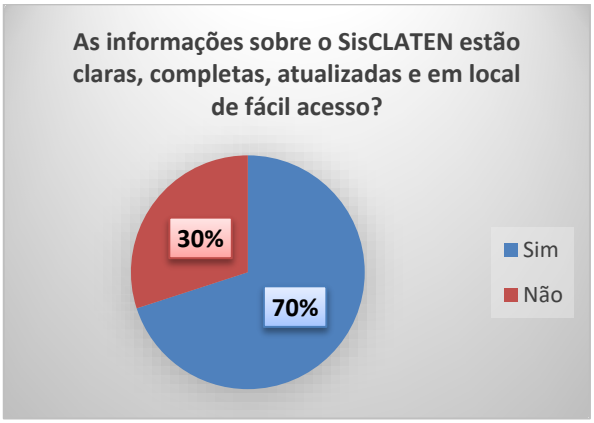
De modo geral, o SisCLATEN foi avaliado como sendo de fácil utilização por 90% dos respondentes. Apenas 01 (um) dos respondentes informou que tem dificuldade na utilização do SisCLATEN, porém não a especificou.

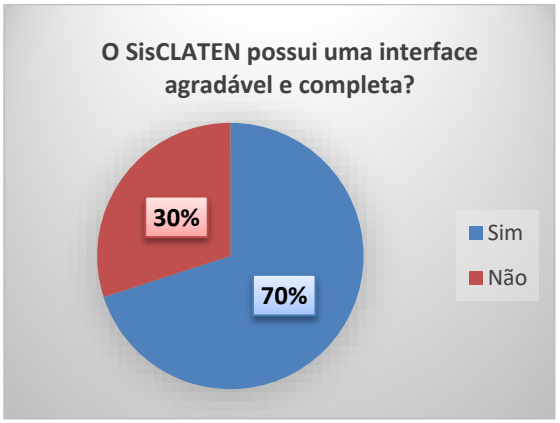


A maioria dos respondentes nunca precisou inserir documentos no SisCLATEN (80%), de modo que apenas 02 (dois) efetivamente manifestaram suas impressões, tendo sido uma avaliação positiva e outra negativa. Esta última sob a justificativa de que a opção de inserção de documentos mostra-se difícil na medida em que "**gera sempre um erro quando inserido um mesmo documento (Ex. CNH para preencher CPF e RG)**".



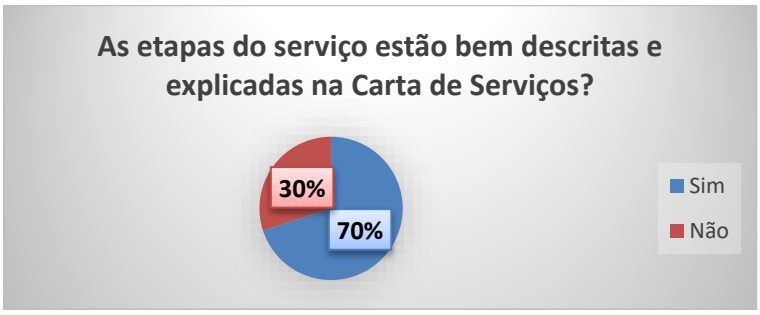
Nas avaliações seguintes, 70% dos respondentes entenderam que as informações sobre o SisCLATEN estão disponíveis e o sistema possui uma interface agradável e completa, sendo que não foram lançadas sugestões por parte dos 03 (três) insatisfeitos:





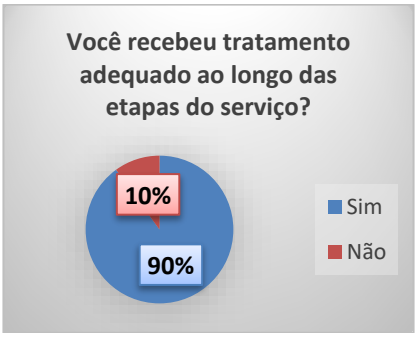
2.6.2. Carta de Serviços

No tocante à descrição, na Carta de Serviços, do serviço de *obter autorização para realizar aerolevantamento*, os mesmos 70% dos respondentes entenderam que as etapas estão bem descritas, sendo que, também, não foram lançadas sugestões por parte dos 03 (três) insatisfeitos:



2.6.3. Tratamento e suporte aos usuários ao longo das etapas do serviço

Os respondentes sinalizaram alto índice de satisfação com o tratamento recebido ao longo das etapas do serviço (90%):

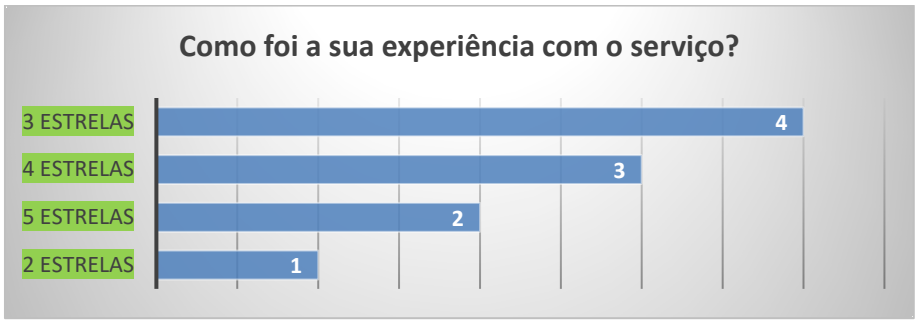


2.6.4. Dimensões de qualidade do serviço

A partir de uma escala de (1) *péssimo*, (2) *ruim,* (3) *regular,* (4) *bom e* (5) *ótimo*, foi solicitada a avaliação de cada uma das dimensões de qualidade do serviço, conforme conceituação e médias finais abaixo:

		Média das avaliações
1. Atendimento	capacidade de os atendentes performarem e prestarem informações necessárias ao serviço de forma urbana, prestativa e cortês;	**3,8**
2. Rapidez	adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço;	**3,7**
3. Usabilidade	adequação da sinalização acerca do serviço e, no caso de serviços digitais, agradabilidade da interface, tempo e desempenho de carregamento de páginas ou sistemas;	**3,6**
4. Confiabilidade	segurança das informações fornecidas, cumprimento, pelo serviço, do objetivo comunicado;	**3,8**
5. Esforço	adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício; e	**3,6**
6. Informações	clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos relacionados e necessários para o uso do serviço.	**3,6**
Média final de avaliação do serviço		**3,7**

2.6.5. Experiência final com o serviço



Os conselheiros, a partir da pergunta "Como foi a sua experiência com o serviço?", atribuíram "estrelas" de 1 a 5 estrelas à experiência que tiveram.

Assim, com a consolidação das avaliações, verificamos, na forma de média aritmética do número de estrelas atribuído por cada respondente, que o serviço foi classificado com "**3,6 estrelas**" e, considerando apenas as pontuações mais positivas (4 e 5 estrelas), tem-se **50%** dos respondentes **satisfeitos**.

2.6.6. Sugestões finais dos conselheiros

- Envio de notificações a cada atualização ocorrida no processo de pedido de aerolevantamento no Sisclaten; e
- Separar aeródromos privados de público / Opção de escolher aeródromos públicos no mapa.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço "obter autorização para realizar aerolevantamento", constituído por 4 etapas, foi bem avaliado pelos conselheiros respondentes, tendo o classificado com duração **razoável**; atendimento **tempestivo**; acesso **adequado**; requisitos **razoáveis**; e informações **claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso**.

De modo geral, o **SisCLATEN** foi avaliado como sendo de **fácil utilização** por 90% dos respondentes e 70% consideraram que esse sistema possui **interface agradável e completa**. No tocante à inserção de documentos no SisCLATEN, a imensa maioria (80%) informou que nunca precisou utilizar essa funcionalidade e **01 (um) respondente sinalizou experiência negativa**, em virtude de que "*gera sempre um erro quando inserido um mesmo documento (Ex. CNH para preencher CPF e RG)*", aponta.

Além disso, cumpre destacar que a maior parte dos conselheiros (70%) considerou que este serviço dispõe de **informações e orientações satisfatórias** na **Carta de Serviços do MD**.

De acordo com a avaliação final dos respondentes, a partir da pergunta "Como foi a sua experiência com o serviço?", verificamos, na forma de média aritmética do número de estrelas atribuído por cada respondente, que o serviço foi classificado com "**3,6 estrelas**" e, considerando apenas as pontuações mais positivas (4 e 5 estrelas), tem-se **50%** dos respondentes **satisfeitos**.

Por fim, extraem-se duas **sugestões** dos conselheiros, com vistas ao aprimoramento do serviço:

- **envio de notificações a cada atualização** ocorrida no processo de pedido de aerolevantamento no **Sisclaten**;
- separar **aeródromos** privados de público; e
- opção de escolher aeródromos públicos no mapa.