MINISTÉRIO DA
DEFESA
OUVIDORIA

CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICO DO MINISTÉRIO DA DEFESA

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

Cadastrar empresas candidatas a Empresas Estratégicas de Defesa (EED) ou Empresas de Defesa (ED)

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

1. APRESENTAÇÃO 4

2. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE "*CADASTRAR EMPRESAS CANDIDATAS A EMPRESAS ESTRATÉGICAS DE DEFESA (EED) OU EMPRESAS DE DEFESA (ED)*" 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. Período de utilização do serviço 5

2.2. Etapa #1 - Solicitar cadastramento no SisCaPED1 6

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

2.2.2. Sistema de Cadastramento de Produtos e Empresas de Defesa (SisCaPED) 6

2.3. Etapa #2 - Solicitar avaliação da empresa e do(s) produto(s) 6

2.3.1. Duração, procedimento, requisitos e informações da 2ª etapa 6

2.4. Outras Informações sobre o serviço 7

2.4.1. Carta de Serviços 7

2.4.2. Suporte aos usuários 7

2.4.3. Dimensões de qualidade do serviço 7

2.4.4. Experiência final com o serviço 8

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS 8

1. APRESENTAÇÃO

Trata-se da 1ª avaliação do serviço de ***Cadastrar empresas candidatas a Empresas Estratégicas de Defesa (EED) ou Empresas de Defesa (ED)***, realizada pela Ouvidoria do Ministério da Defesa, em parceria com a área gestora, DEPROD, 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 *"CADASTRAR EMPRESAS CANDIDATAS A EMPRESAS ESTRATÉGICAS DE DEFESA (EED) OU EMPRESAS DE DEFESA (ED)"*

2.1. Informações gerais

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

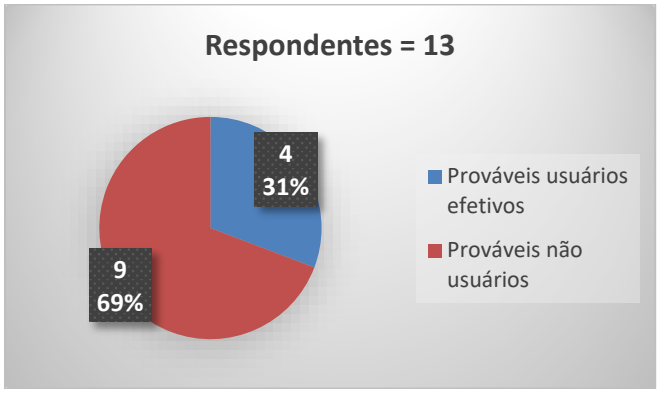
2.1.2. Estrutura do serviço

O serviço de "Cadastrar empresas candidatas a Empresas Estratégicas de Defesa (EED) ou Empresas de Defesa (ED)" é disponibilizado nas seguintes etapas:

1ª Etapa - Solicitar cadastramento no SisCaPED1.
2ª Etapa - Solicitar avaliação da empresa e do(s) produto(s)

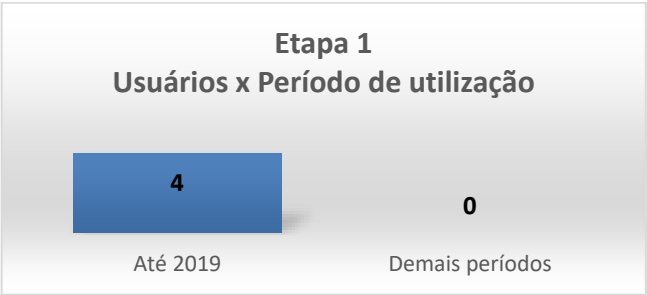
2.1.3. Conselheiros respondentes

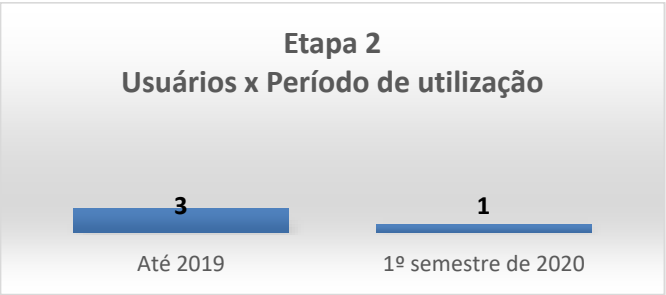
No decorrer dos 04 (quatro) meses em que a pesquisa ficou disponibilizada, **13** (treze) Conselheiros realizaram o preenchimento do questionário de avaliação, sendo que apenas 04 (quatro) sinalizaram que foram usuários efetivos, indicando o período de utilização:



2.1.4. Período de utilização do serviço

Dentre os 04 (quatro) respondentes que indicaram o período de utilização do serviço, constata-se que a **maioria** fez uso até 2019:





2.2. Etapa #1 - Solicitar cadastramento no SisCaPED1

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

Quanto ao procedimento, **75% deles classificaram como simples**, tendo apenas 01 (um) relatado "alto volume de documentão exigida".

Em relação ao **prazo de 48h** para cadastramento, **02 (dois) responderam que não foi observado** e os outros 02 (dois) preencheram como "não se aplica".

2.2.2. Sistema de Cadastramento de Produtos e Empresas de Defesa (SisCaPED)

Dentre os 04 (quatro) respondentes, únicos prováveis usuários efetivos, temos a seguinte avaliação do SisCaPED:

- **todos** indicaram o sistema é de fácil utilização; possui manual com informações claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso; possui uma interface agradável e completa; e
- **75%** disseram nunca ter tido problema técnico com o sistema, sendo que apenas 01 (um) respondeu ter tido problemas técnicos, sem, contudo, mencionar qual.

2.3. Etapa #2 - Solicitar avaliação da empresa e do(s) produto(s)

2.3.1. Duração, procedimento, requisitos e informações da 2ª etapa

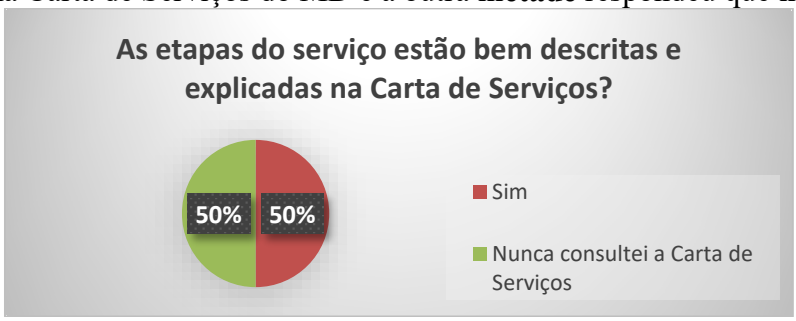
Dentre os 04 (quatro) respondentes, únicos prováveis usuários efetivos:

- **metade** sinalizou que a **2ª etapa não** tem **duração razoável** e que **o prazo de até 6 meses não foi observado** pelo Ministério da Defesa;
- **75%** disseram que o **procedimento é simples**, tendo um dos respondentes indicado que "o processo de cadastramento OTAN não é simples"; e
- **todos** os respondentes entenderam que os **requisitos** para credenciamento de ED e EED ou de classificação de PRODE e PED são **razoáveis**.

2.4. Outras Informações sobre o serviço

2.4.1. Carta de Serviços

No tocante à descrição, na Carta de Serviços, do serviço de "Cadastrar empresas candidatas a Empresas Estratégicas de Defesa (EED) ou Empresas de Defesa (ED)", **metade** avaliou **positivamente** a descrição do serviço na Carta de Serviços do MD e a outra **metade** respondeu que **nunca a consultou**:



2.4.2. Suporte aos usuários

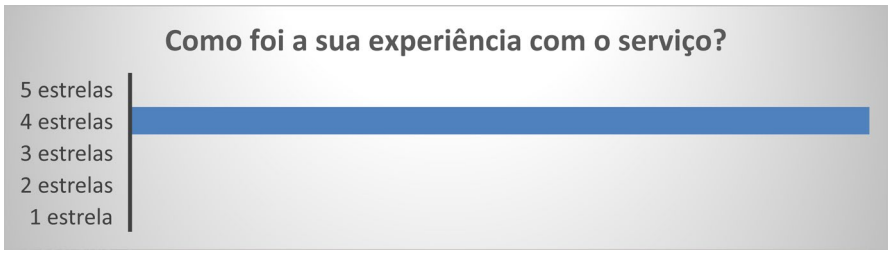
Os respondentes sinalizaram alto índice de satisfação com o suporte recebido ao longo das etapas do serviço (100%):

2.4.3. 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;	**4**
2. Rapidez	adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço;	**3,5**
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;	**4**
4. Confiabilidade	segurança das informações fornecidas, cumprimento, pelo serviço, do objetivo comunicado;	**4**
5. Esforço	adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício; e	**3,75**
6. Informações	clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos relacionados e necessários para o uso do serviço.	**4**
Média final de avaliação do serviço		**3,88**

2.4.4. 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 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 "**4 estrelas**".

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço "Cadastrar empresas candidatas a Empresas Estratégicas de Defesa (EED) ou Empresas de Defesa (ED)", constituído por 2 etapas, foi muito bem avaliado, no geral, pelos conselheiros respondentes, tendo o classificado com:

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

Vale destacar, todavia, a oportunidade de se avaliar o indicador de tempestividade do cadastramento (prazo de 48h), com vistas a verificar a observância do prazo estipulado na Carta de Serviços.

No tocante ao SisCaPED, os respondentes demonstraram elevado grau de satisfação com o sistema, consignando-se como sendo de fácil utilização; dispondo de manual com informações clara, completas, atualizadas e em local de fácil acesso; possuindo uma interface agradável e completa; e, por fim, com reduzido índice de problemas técnicos, segundo os conselheiros.

Além disso, cumpre destacar que, dentre os respondentes prováveis usuários efetivos do serviço, metade considerou que este serviço dispõe de **informações e orientações satisfatórias** na **Carta de Serviços do MD**, sendo que a outra metade nunca a consultou, o que evidencia a necessidade de analisarmos a oportunidade de melhor divulgação desse conteúdo.

De acordo com a avaliação final dos respondentes, a partir da pergunta "Como foi a sua experiência com o serviço?", verificamos que o serviço alcançou pontuação de "**4 estrelas**", denotando um **bom índice de satisfação**.