MINISTÉRIO DA
DEFESA
OUVIDORIA

CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICO DO MINISTÉRIO DA DEFESA

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

Cadastrar ou consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavírus

Setembro 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 OU CONSULTAR EMPRESAS E PRODUTOS NO COMBATE AO NOVO CORONAVÍRUS" 5

2.1. Informações gerais 5

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

2.1.2. Tipo do serviço 5

2.1.3. Conselheiros respondentes 5

2.1.4. Tipo de serviço utilizado 5

2.2. Serviço #1 - Cadastrar empresas e produtos no combate ao novo coronavirus 6

2.3. Serviço #2 - Consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavirus. 6

2.3.1. Período de utilização 6

2.3.2. Procedimento, informações e plataforma do 2º serviço 6

2.4. Outras informações sobre o serviço 6

2.4.1. Carta de Serviços 6

2.4.2. Suporte aos usuários 6

2.4.3. Dimensões de qualidade do serviço 7

2.4.4. Experiência final com o serviço 7

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS 7

1. APRESENTAÇÃO

Trata-se da 1ª avaliação do serviço de ***cadastrar ou consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavírus***, realizada pela Ouvidoria do Ministério da Defesa, em parceria com a área gestora, DEPROD, no período de setembro 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 OU CONSULTAR EMPRESAS E PRODUTOS NO COMBATE AO NOVO CORONAVÍRUS"

2.1. Informações gerais

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

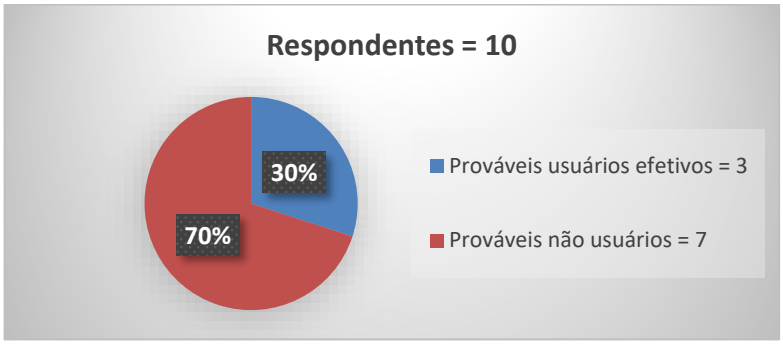
2.1.2. Tipo do serviço

O serviço de "Cadastrar ou consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavírus" é composto por dois serviços que possuem utilização independente:

1º serviço- Cadastrar empresas e produtos no combate ao novo coronavirus.
2º serviço - Consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavirus.

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 03 (três) sinalizaram que foram usuários efetivos, tendo indicado período de utilização:

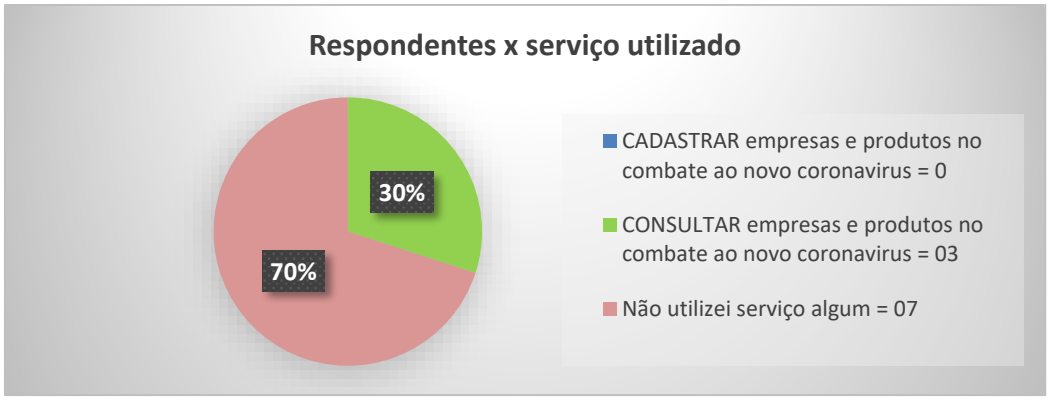


2.1.4. Tipo de serviço utilizado

Inicialmente, cumpre destacar que **não houve a participação de usuários** do serviço de "*cadastrar empresas e produtos no combate ao novo coronavírus*".

Dentre os 10 (dez) respondentes, apenas 03 (três) deles informaram o período de utilização, os quais consideraremos, para fins de análise, prováveis usuários efetivos.

No tocante aos outros 07 (sete), inferimos que, provavelmente, diante das respostas "não utilizei serviço algum" ou "não se aplica" ao quesito de período de utilização, não foram efetivos usuários do serviço:



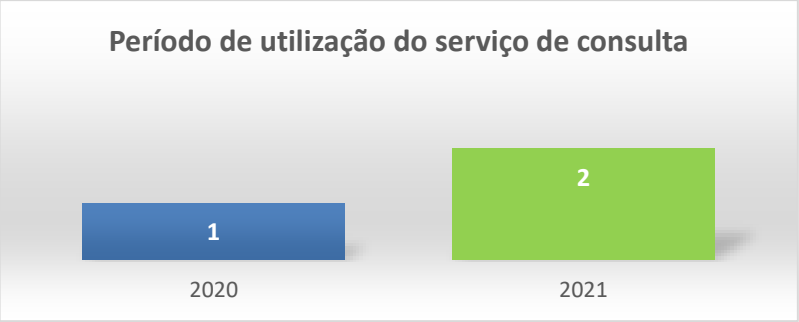
2.2. Serviço #1 - Cadastrar empresas e produtos no combate ao novo coronavirus

Não houve respondentes usuários do serviço.

2.3. Serviço #2 - Consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavirus.

2.3.1. Período de utilização

Os 03 (três) usuários respondentes foram assim distribuídos em relação ao período de utilização:



2.3.2. Procedimento, informações e plataforma do 2º serviço

Dentre os 03 (três) respondentes, únicos prováveis usuários efetivos:

- **todos** acharam o **procedimento simples**;
- **todos** avaliaram que possui **informações claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso**; e
- **66,66%** disseram que o sistema **funcionou corretamente**.

2.4. Outras informações sobre o serviço

2.4.1. Carta de Serviços

No tocante à descrição contida na Carta de Serviços, **todos usuários respondentes** sinalizaram que o serviço se encontra bem descrito.

2.4.2. Suporte aos usuários

Todos os usuários respondentes sinalizaram que não necessitaram de suporte ao longo da utilização do serviço.

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;	**3,66**
2. Rapidez	adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço;	**3**
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;	**3,33**
4. Confiabilidade	segurança das informações fornecidas, cumprimento, pelo serviço, do objetivo comunicado;	**3**
5. Esforço	adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício; e	**3,33**
6. Informações	clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos relacionados e necessários para o uso do serviço.	**3,66**
Média final de avaliação do serviço		**3,33**

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 ou consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavírus***", subdivido em dois serviços independentes (cadastrar e consultar), foi **muito bem avaliado**, no geral, pelos conselheiros respondentes.

Por fim, vale registrar duas **sugestões** trazidas pelos usuários para apreciação da área gestora do serviço:

- simplificação da plataforma: "Uma plataforma simples, para que todos tenham acesso à informação sem dificuldade".
- aprimoramento/implantação de filtro de consulta.