MINISTÉRIO DA
DEFESA
OUVIDORIA

**CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICO DO MINISTÉRIO DA DEFESA**

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

# Serviço de obter previsões do tempo para a região da Amazônia Legal

**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 DE "OBTER PREVISÕES DO TEMPO PARA A REGIÃO DA AMAZÔNIA LEGAL" ..... 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 - Consulta on-line de previsão do tempo para os municípios da Amazônia** através do site do CENSIPAM. ..... 6

2.2.1. Período de utilização ..... 6

2.2.2. Procedimento, informações e *site* do 1º serviço ..... 6

**2.3. Serviço #2 - Solicitação de boletim climático dos municípios da Amazônia Legal através de e-mail.** ..... 6

2.3.1. Período de utilização ..... 6

2.3.2. Procedimento, informações e prazo do 2º serviço ..... 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 ..... 7

**3. CONSIDERAÇÕES FINAIS** ..... 7

# 1. APRESENTAÇÃO

Trata-se da 1ª avaliação do serviço de ***Serviço de obter previsões do tempo para a região da Amazônia Legal***, realizada pela Ouvidoria do Ministério da Defesa, em parceria com a área gestora, CENSIPAM, 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 DE "OBTER PREVISÕES DO TEMPO PARA A REGIÃO DA AMAZÔNIA LEGAL"

## 2.1. Informações gerais

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

### 2.1.2. Tipo do serviço

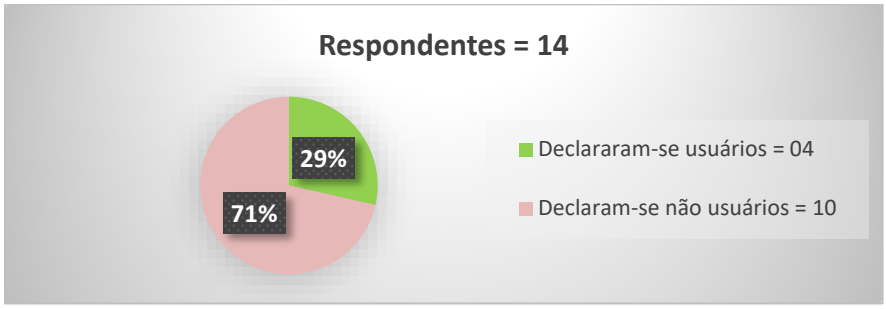
O serviço de "obter previsões do tempo para a região da Amazônia Legal" é composto por dois serviços que possuem utilização independente:

**1º serviço**- Consulta *on-line* de previsão do tempo para os municípios da Amazônia através do site do CENSIPAM.

**2º serviço** - Solicitação de boletim climático dos municípios da Amazônia Legal através de *e-mail*.

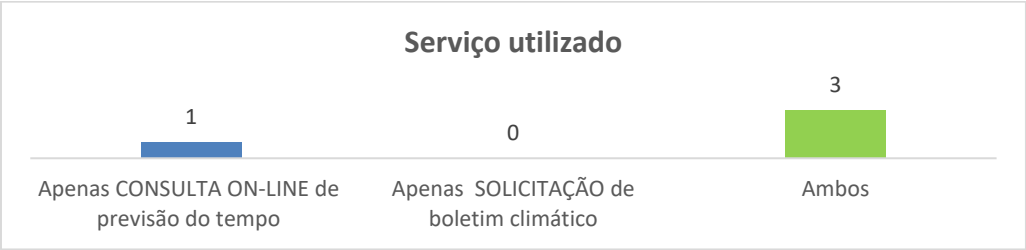
### 2.1.3. Conselheiros respondentes

No decorrer dos 04 (quatro) meses em que a pesquisa ficou disponibilizada, **14** (quatorze) conselheiros realizaram o preenchimento do questionário de avaliação, sendo que apenas 04 (quatro) sinalizaram que foram usuários efetivos:




### 2.1.4. Tipo de serviço utilizado

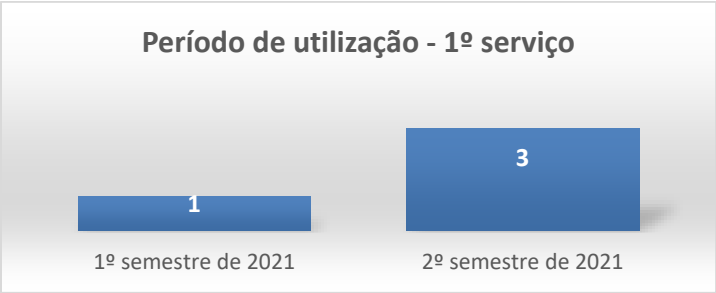
Realizando-se um recorte de análise apenas dentre os 04 (quatro) respondentes que se declararam efetivos usuários, temos a seguinte distribuição:



## 2.2. Serviço #1 - Consulta on-line de previsão do tempo para os municípios da Amazônia através do site do CENSIPAM.

### 2.2.1. Período de utilização

A **maioria** dos respondentes utilizou o serviço de consulta *on-line* no 2º semestre de 2021:




### 2.2.2. Procedimento, informações e *site* do 1º serviço

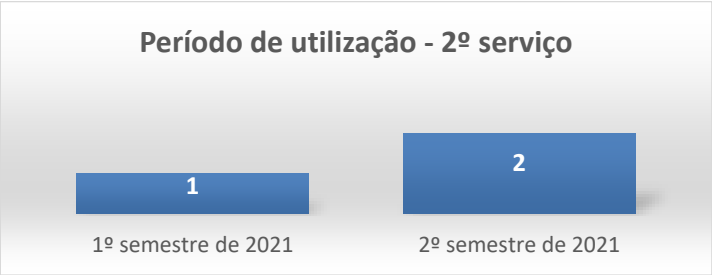
Dentre os 04 (quatro) respondentes, únicos que se declararam efetivos usuários:

- **todos** acharam o **procedimento simples**;
- **todos** avaliaram que o serviço possui **informações claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso**; e
- **75%** disseram que o *site* **funcionou corretamente**.

## 2.3. Serviço #2 - Solicitação de boletim climático dos municípios da Amazônia Legal através de e-mail.

### 2.3.1. Período de utilização

No tocante ao 2º serviço, **prevaleceu**, também, a utilização no 2º semestre de 2021:




### 2.3.2. Procedimento, informações e prazo do 2º serviço

Dentre os 03 (três) respondentes, únicos que se declararam efetivos usuários:

- **todos** acharam o **procedimento simples**;
- **todos** avaliaram que o serviço possui **informações claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso**; e
- **todos receberam o boletim climático dentro do prazo** de 72 horas.

## 2.4. Outras informações sobre o serviço

### 2.4.1. Carta de Serviços

No tocante à descrição contida na Carta de Serviços e considerando somente os **04** (quatro) respondentes que se declararam usuários efetivos de pelo menos um dos serviços em análise, obtivemos o seguinte retrato:

- **metade** avaliou que o **serviço está bem descrito** na Carta de Serviços**; e**
- **metade** informou que **nunca consultou** a Carta de Serviços.

### 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; | **4,25** |
| **2. Rapidez** | adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço; | **3,75** |
| **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; | **3,75** |
| **4. Confiabilidade** | segurança das informações fornecidas, cumprimento, pelo serviço, do objetivo comunicado; | **4,25** |
| **5. Esforço** | adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício; e | **4** |
| **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** | | **4** |

### 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 "obter previsões do tempo para a região da amazônia legal", subdivido em dois serviços independentes ("consulta *on-line*" e "solicitação de boletim climático"), foi **muito bem avaliado**, no geral, pelos conselheiros respondentes.

Por fim, vale destacar, para apreciação da área gestora do serviço, se seria oportuno realizar maior divulgação da Carta de Serviço na página do serviço.