



RELATÓRIO CONSELHO DE USUÁRIOS

ANO 2021

Você é usuário dos serviços do Serpro?
Tem ideias para melhorar nossos serviços?



Seja um **CONSELHEIRO VOLUNTÁRIO** e contribua com soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

Qualquer pessoa pode inscrever-se e tornar-se conselheira, **sugerir propostas de melhorias de serviços públicos, realizar e responder a pesquisas e expor as suas ideias** diretamente aos gestores dos serviços.



ACESSE: conselho.de.usuarios.cgu.gov.br



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



1. Objetivo	2
2. Avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos	2
3. Resultados	3
3. Conclusão	6
ANEXOS	7
1. Serviços com as quantidades de conselheiros e de avaliações realizadas por serviços	7
2. Avaliação do serviço "Obter Certificação Digital"	8
3. Avaliação do serviço "Contratar emissão de carimbo do tempo"	8
4. Avaliação do serviço "Contratar Hospedagem de Autoridade Certificadora"	9
5. Avaliação do serviço "Contratar consulta on-line Denatran"	9
6. Avaliação do serviço "Utilizar a Escola Virtual Conecta"	10
7. Avaliação do serviço "Contratar consulta Dívida Ativa"	10
8. Avaliação do serviço "Contratar Consultoria Técnica"	11
9. Avaliação do serviço "Contratar formação em privacidade e proteção de dados pessoais (LGPD Educacional)"	11
10. Avaliação do serviço "Registrar presença de forma digital em eventos"	12

1. Objetivo

Apresentar os resultados do desenvolvimento e da aplicação da *Avaliação de Serviços Públicos* por meio do *Conselho de Usuários de Serviços Públicos*, em cumprimento às determinações e aos prazos da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 9.492/2018 e da Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU).



O Conselho de Usuários é operacionalizado na Plataforma Virtual da Controladoria-Geral da União (*link* na figura). Neste ambiente participativo, a Ouvidoria pode registrar as avaliações dos serviços e engajar conselheiros que podem tanto responder como, também, criar outras enquetes públicas sobre os serviços do Serpro.

Neste relatório, serão descritos estritamente os resultados das consultas registradas pela Ouvidoria no ano de 2021 para os 42 serviços cadastrados, no Portal Gov.br, que atendem a pessoas físicas, jurídicas e demais segmentos, excluídos os órgãos e entidades da administração pública federal.

2. Avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Neste modelo de avaliação, o instrumento desenvolvido deve aferir a satisfação e a qualidade dos serviços prestados e, em seguida, ser cadastrado na referida plataforma, para que os conselheiros previamente engajados possam receber periodicamente as enquetes (consultas ou pesquisas) e, de forma voluntária, respondê-las e, ainda, propor soluções de melhor atendimento com foco às suas próprias necessidades.

Para o engajamento dos conselheiros, houve a divulgação de *cards* eletrônicos no Portal Serpro e redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn), publicados em 29 de setembro de 2021. Desde então, esse mesmo *card* encontra-se constantemente publicado na página eletrônica da Ouvidoria do Serpro.



Entre setembro e dezembro de 2021, houve o cadastramento dos formulários de avaliação dos serviços na Plataforma Virtual e, à medida em que eram registrados, foram remetidos aos conselheiros que estavam inscritos até aquela data. Cabe ressaltar que, apesar de 3 avaliações terem sido cadastradas no final de setembro, a maioria foi registrada apenas no início do mês de dezembro com prazo final de resposta para 31/12/2021, data em que automaticamente os formulários passaram a ficar indisponíveis para respostas dos conselheiros. O lapso temporal foi curtíssimo para muitas avaliações que chegaram, até mesmo, a ter apenas 3 dias entre o cadastro de avaliações, remessa de *links* para conselheiros e final do prazo de resposta.

3. Resultados

O plano de engajamento de conselheiros foi efetivo por ter superado o percentual mínimo de 30 conselheiros por serviço, pois houve o cadastro de 84 para o ano de 2021, sendo que 61 deles se inscreveram para todos os serviços prestados pelo Serpro, conforme demonstrado no Anexo 1 - Serviços com as quantidades de conselheiros e de avaliações realizadas por serviços. Com esse quantitativo, tornou-se exequível a modalidade de consulta, com a remessa automatizada da avaliação aos conselheiros cadastrados voluntariamente na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conforme previsto na legislação.

Ocorre que somente 10 serviços foram avaliados em 10 formulários de avaliação, ou seja, uma avaliação por serviço, sendo eles: Certificado digital; Contratar emissão de carimbo do tempo; Contratar Hospedagem de Autoridade Certificadora; Contratar consulta on-line Denatran; Utilizar a Escola Virtual Conecta; Contratar consulta Dívida Ativa; Contratar Consultoria Técnica; Contratar formação em privacidade e proteção de dados

peçoais (LGPD Educacional); Contratar solução digital para automatizar validação de documento (API VIO Decoder); Registrar presença de forma digital em eventos.

As 3 avaliações cadastradas em 30/09, um dia após a campanha de divulgação nas redes sociais para engajamento de conselheiros, tiveram uma única resposta para cada um dos serviços no mesmo dia, ou seja, podemos afirmar que 30% de todas as avaliações respondidas estavam bem próximas do próprio registro como conselheiro e do recebimento do *link* da avaliação. Além dessas análises, cabe observar outros aspectos:

a) uma dessas duas avaliações foi invalidada, pois houve a declaração de não ter utilizado o serviço, contudo nela continha sugestão de melhoria para o formulário de avaliação: "ter uma opção de, quando a pessoa seleciona que "não usou o serviço" os demais itens sejam desconsiderados". Em termos de experiência do usuário, trata-se de boa sugestão, uma vez que o conselheiro teve que responder, de forma, até mesmo enganosa, sobre a prestação de serviço, para poder enviar sua proposição. A ausência dessa funcionalidade de impossibilidade de continuar a avaliar pode, inclusive, levar a erro ao computar resultados sem se realizar a devida exclusão das respostas negativas de quem já utilizou o serviço;

b) em relação ao serviço de hospedagem de autoridade certificadora, o usuário afirmou que já contratou o serviço que atualmente não se encontra disponível na Carta de Serviços aos Usuários para "Demais segmentos". Neste momento, verificou-se a existência dessa inconsistência, apesar da disponibilidade do serviço ao usuário e do formulário da avaliação na Plataforma Virtual, a indicação de usuário na Carta de Serviços ao Usuários do Serpro encontra-se incompleta. Por isso, ambas avaliações foram desconsideradas para análise dos resultados.

Assim, além dessas duas avaliações desconsideradas, houve ainda mais duas outras em que os conselheiros declararam "não" na questão "Você já utilizou este serviço?", mas responderam as demais questões sobre a prestação do serviço. Quanto ao serviço "Utilizar Escola Virtual", infere-se que houve adequado acesso e navegação na plataforma da Escola Virtual pelas respostas realizadas pelo conselheiro, que talvez não tenha efetivado a inscrição de curso ou tenha entendido que ainda não tinha utilizado o serviço até a presente data e, por isso, a declaração do serviço não prestado pelo Serpro.

Neste mesmo contexto, encontra-se o serviço “Contratar formação em privacidade e proteção de dados pessoais (LGPD Educacional)”, com a diferença de que, como a ênfase está na contratação do serviço, o conselheiro respondeu as questões sobre a satisfação e a qualidade da contratação com o aparente entendimento de não ter recebido ainda o serviço, caso não tenha sido apenas um erro na seleção da resposta “não”.

Pelo critério geral de validade, essas duas avaliações também devem ser desconsideradas, totalizando, portanto, 4 avaliações retiradas da base do Conselho de Usuários, ou seja, em termos percentuais, ficaram válidas 56% das consultas, sendo elas:

- a) Certificado digital: o formulário foi cadastrado em 30/09 e a única avaliação respondida no mesmo dia, por pessoa física, há mais de um ano e sem registro de dificuldades;
- b) Contratar consulta on-line Denatran: o formulário foi cadastrado em 01/12 e a única avaliação respondida em 27/12, por pessoa jurídica, no ano de 2021 e sem registro de dificuldades;
- c) Contratar consulta Dívida Ativa: o formulário foi cadastrado em 03/12 e a única avaliação respondida em 27/12, por pessoa jurídica, no ano de 2021 e sem registro de dificuldades;
- d) Contratar Consultoria Técnica: o formulário foi cadastrado em 06/12 e a única avaliação respondida em 28/12, por demais segmentos, há mais de um ano e com registro de dificuldades;
- e) Registrar presença de forma digital em eventos: o formulário foi cadastrado em 07/12 e a única avaliação respondida em 27/12, por pessoa física, no último mês e sem registro de dificuldades.

Para verificar as pontuações de satisfações e os atributos de qualidade dos serviços prestados de cada uma das 5 avaliações válidas, seguem, nos respectivos anexos a seguir, as extrações dos formulários da Plataforma Virtual.

Em relação ao instrumento de avaliação, as questões, abaixo transcritas, tiveram os seguintes resultados: 100% gostaram da consulta, 77% não tiveram dificuldades de responder o questionário e 11% registraram sugestões.

- ✓ *O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?*
- ✓ *Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?*

- ✓ *Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?*

3. Conclusão

A partir da apuração dos resultados, pode-se verificar que, apesar do cadastramento de quantitativo mínimo atingido de conselheiros, houve baixa participação com a remessa da avaliação dos serviços prestados e, somado a isso, metade dos formulários foram invalidados pelas inconsistências relatadas acima.

Em síntese, verificou-se que, no ano de 2021, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Serpro avaliou 24% dos seus serviços prestados com apenas 12% dos conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual. Por isso, apesar de o Serpro ter cumprido as determinações legais do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, os resultados devem ser desconsiderados para tratamento entre os gestores e a Ouvidoria por serem incipientes e a Ouvidoria deve realizar ações de melhorias no planejamento, desenvolvimento e execução para o ano de 2022.

Diante do exposto, a fim de garantir maior efetividade, deve-se iniciar as ações do novo ciclo o mais breve possível, retomando ao 1º passo para adequada avaliação dos serviços públicos, com a revisão da carta de serviços. Em seguida, estabelecer plano de engajamento de conselheiros com ações arrojadas e diversificadas que possam conquistar mais participações e, conseqüentemente, maior efetividade do Conselho de Usuários. Por fim, avaliar novas estratégias corporativas com possibilidade de aglutinar serviços, se for o caso, e, ainda, de separar os que devem ser avaliados por consultas ou por pesquisas a partir do tipo de usuário.

Com essas medidas, espera-se que, no ano de 2022, os resultados da *Avaliação de Serviços Públicos* por meio do *Conselho de Usuários de Serviços Públicos* sejam efetivos, para que os seus dados possam ser apresentados aos gestores e às instâncias de governança dos serviços do Serpro com informações valiosas sobre a satisfação dos usuários e a qualidade percebida dos serviços prestados, bem com as proposições de ideias que possam ser apresentadas pelos usuários.

ANEXOS

1. Serviços com as quantidades de conselheiros e de avaliações realizadas por serviços

Serviços	Quantidade de Conselheiros	Quantidade de Avaliações
Obter Certificação Digital	63	1
Contratar emissão de carimbo do tempo	61	1
Contratar Hospedagem de Autoridade Certificadora	62	1
Contratar solução digital para validação de identidade (Datavalid)	63	0
Contratar consulta Certidão Negativa de Débitos (CND)	63	0
Contratar solução digital para realização de prova de vida (Biovalid)	61	0
Contratar consulta Nfe	61	0
Contratar consulta DU-E	61	0
Contratar ferramenta de emissão de documento de Identificação Digital (ProID)	61	0
Contratar ferramenta para registro e emissão de exame toxicológico	61	0
Contratar acesso a painel com informações estatísticas dos laudos toxicológicos	61	0
Contratar solução digital para integração a sistemas de informações de comércio exterior	61	0
Contratar solução digital para integração de Loja Franca ao sistema de controle e fiscalização aduaneira	61	0
Contratar Plataforma de Análise de Dados para suporte a Políticas Públicas (GovData)	64	0
Contratar consulta on-line Denatran	65	1
Contratar Emissão de CNH	64	0
Contratar Plataforma para Emissão de Créditos de Descarbonização (CBio)	61	0
Contratar solução digital para produção de Permissão Internacional de Dirigir - PID	61	0
Contratar plataforma de informações sobre contratos vigentes de fornecedores do Governo Federal (Antecipagov)	61	0
Contratar consulta Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR)	61	0
Contratar solução para registro eletrônico de entrada e saída de veículos em estoque (Renave)	61	0
Utilizar a Escola Virtual Conecta	64	1
Contratar consulta Dívida Ativa	61	1
Contratar consulta de dados de cidadãos e empresas para Cartórios e Notários (Cartório Data)	62	0
Contratar acesso a arquivos estatísticos do Denatran	63	0
Contratar acesso a painel com informações sobre frota de veículos nacionais	61	0
Contratar consulta CPF	61	0
Contratar consulta CNPJ	62	0
Contratar solução digital para notificação de recall de veículo (Recall)	61	0
Contratar ferramenta para integração ao Sistema Nacional de Emplacamento (WS-Emplaca)	61	0
Contratar Sistema Nacional de Controle de Emissão de Certificado de Segurança Veicular (SISCSV)	61	0
Contratar solução digital para gestão de margem consignável	62	0
Obter ajuda para utilizar o SNE - Sistema de Notificação Eletrônica	61	0
Contratar comunicação eletrônica de venda de veículos (CVe)	61	0
Contratar plataforma de gestão da privacidade digital do cidadão (LGPD - PDC)	64	0
Contratar Consultoria Técnica	62	1
Contratar formação em privacidade e proteção de dados pessoais (LGPD Educacional)	65	1
Contratar Conexão de Redes Anexadas	61	0
Contratar solução digital para automatizar validação de documento (API VIO Decoder)	61	1
Contratar solução de captura e manutenção de registro biométrico (PsBio)	61	0
Registrar presença de forma digital em eventos	61	1

Fonte: Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos - Extração em 14/03/2022

2. Avaliação do serviço "Obter Certificação Digital"

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	30/09/2021 16:03:58
1. Em que tipo de usuário você se enquadra?	Pessoa física (cidadão)
1.1. Caso seja pessoa jurídica, qual empresa você representa? (informe o CNPJ)	
2. Você já utilizou este serviço?	Sim
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	Há mais de um ano
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de obter um certificado digital?	3
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Solicitar certificado, que consiste em efetuar a compra do certificado no site do SERPRO?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Você teve alguma dificuldade na Etapa 2 Pagar taxa, que consiste em proceder o pagamento de taxa conforme orientação constante ao término da solicitação?	Não
5.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
6. Você teve alguma dificuldade na Etapa 3 - Agendar atendimento, que consiste em agendar um horário para emitir o seu certificado digital?	Não
6.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
7. Você teve alguma dificuldade na Etapa 4 - Realizar a videoconferência ou comparecer ao local de identificação, que consiste em uma entrevista com o Agente de Registro para a emissão de seu certificado?	Não
7.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
8. Você teve alguma dificuldade na Etapa 5 - Processo de instalação e utilização do certificado?	Não
8.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
9. Como foi sua experiência com o serviço?	3
9.1. Por quê?	Rapidez, Informações, Confiabilidade
10. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	
11. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
12. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Não
13. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	

3. Avaliação do serviço "Contratar emissão de carimbo do tempo"

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	30/09/2021 18:23:00
1. Em que tipo de usuário você se enquadra?	Demais segmentos (ONGs, Organizações Sociais, etc)
1.1. Caso seja pessoa jurídica, qual empresa você representa? (informe o CNPJ)	
2. Você já utilizou este serviço?	Não
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de adquirir o serviço?	5
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Solicitar contratação, que consiste em preencher o formulário com seus dados informando que deseja contratar?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Você teve alguma dificuldade na Etapa 2 - Obter acesso, que consiste em obter a emissão do carimbo por meio de uma aplicação do carimbo de tempo?	Não
5.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
6. Como foi sua experiência com o serviço?	5
6.1. Por quê?	Atendimento
7. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	Não.
8. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
9. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Sim
10. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	ter uma opção de, quando a pessoa seleciona que "não usou o serviço" os demais itens sejam desconsiderados!

4. Avaliação do serviço “Contratar Hospedagem de Autoridade Certificadora”

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	30/09/2021 18:18:23
1. Em que tipo de usuário você se enquadra?	Demais segmentos (ONGs, Organizações Sociais, etc)
1.1. Caso seja pessoa jurídica, qual empresa você representa? (informe o CNPJ)	
2. Você já utilizou este serviço?	Sim
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	Há mais de um ano
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de adquirir o serviço?	5
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Solicitar contratação, que consiste em preencher o formulário com seus dados e informar que deseja contratar?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Você teve alguma dificuldade na Etapa 2 - Implantar, que consiste em disponibilizar a solução efetivamente para uso?	Não
5.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
6. Como foi sua experiência com o serviço?	5
6.1. Por quê ?	Confiabilidade, Usabilidade, Informações, Atendimento
7. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	Não!
8. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
9. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Não
10. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	Não!

5. Avaliação do serviço “Contratar consulta on-line Denatran”

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	27/12/2021 16:56:50
1. Qual empresa você representa? (informe o CNPJ)	2,3896E+13
2. Você já utilizou este serviço?	Sim
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	No último ano
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de adquirir o serviço?	5
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Solicitar autorização?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Você teve alguma dificuldade na Etapa 2 - Realizar contratação?	Não
5.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
6. Você teve alguma dificuldade na Etapa 3 - Obter habilitação?	Não
6.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
7. Como foi sua experiência com o serviço?	5
7.1. Por quê?	Usabilidade, Confiabilidade, Informações, Rapidez
8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	
9. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
10. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Não
11. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	

6. Avaliação do serviço “Utilizar a Escola Virtual Conecta”

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	28/12/2021 12:57
1. Você já utilizou este serviço?	Não
1.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	
2. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua	3
3. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Utilizar a Escola Virtual Conecta?	Não
3.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
3.2. Indique outras dificuldades, se houver.	
4. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	Ampliar as ações de divulgação das ofertas de cursos disponibilizados na Escola
4.1. Acrescente outras sugestões, se houver.	
5. De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a Escola Virtual Conecta para um	10
6. Você considera que essa escola presta um serviço útil à sociedade?	Sim
7. Você teve alguma dificuldade ao responder este questionário?	Não
8. Você tem alguma sugestão em relação a este questionário, para que possamos	ND

7. Avaliação do serviço “Contratar consulta Dívida Ativa”

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	27/12/2021 10:42
1. Em que tipo de usuário você se enquadra?	Pessoa jurídica (representante de empresa)
1.1. Qual empresa ou organização você representa? (informe o CNPJ)	3,14464E+11
2. Você já utilizou este serviço?	Sim
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou esse serviço?	No último ano
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de adquirir o serviço?	3
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Testar?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Você teve alguma dificuldade na Etapa 2 - Solicitar contratação?	Não
5.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
6. Você teve alguma dificuldade na Etapa 3 - Obter acesso?	Não
6.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
7. Como foi sua experiência com o serviço?	3
7.1. Por quê?	Rapidez, Informações
8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	
9. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
10. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Não
11. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	

8. Avaliação do serviço “Contratar Consultoria Técnica”

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	28/12/2021 08:30
1. Em que tipo de usuário você se enquadra?	Demais segmentos (ONGs, Organizações Sociais, etc)
1.1. Qual empresa ou organização você representa? (informe o CNPJ)	83899526000182
2. Você já utilizou este serviço?	Sim
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	Há mais de um ano
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de adquirir o serviço?	3
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Solicitar contratação?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Como foi sua experiência com o serviço?	3
5.1. Por quê?	Usabilidade, Informações, Confiabilidade
6. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	Na contratação da consultoria técnica em engenharia não basta apenas receber a comprovação de acervo profissional do responsável técnico, faz-se necessário também conferir antecipadamente este acervo. Não adianta de nada conferir depois. Trata-se de uma questão de gerenciar risco.
7. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
8. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Sim
9. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	

9. Avaliação do serviço “Contratar formação em privacidade e proteção de dados pessoais (LGPD Educacional)”

Questões	Respostas
Data de Preenchimento	30/12/2021 19:46
1. Em que tipo de usuário você se enquadra?	Pessoa física (cidadão)
1.1. Caso seja pessoa jurídica, qual empresa ou organização você representa? (informe o CNPJ)	
2. Você já utilizou este serviço?	Não
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de adquirir o serviço?	3
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Solicitar contratação?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Você teve alguma dificuldade na Etapa 2 - Obter acesso?	Não
5.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
6. Como foi sua experiência com o serviço?	4
6.1. Por quê?	Informações, Rapidez
7. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	
8. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
9. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Não
10. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	

10. Avaliação do serviço “Registrar presença de forma digital em eventos”

Respostas	Respostas
Data de Preenchimento	27/12/2021 10:51
1. Em que tipo de usuário você se enquadra?	Pessoa física (cidadão)
2. Você já utilizou este serviço?	Sim
2.1. Quando foi a última vez que você utilizou este serviço?	No último mês
3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia sua experiência quanto à facilidade de obter o serviço?	3
4. Você teve alguma dificuldade na Etapa 1 - Instalar o aplicativo?	Não
4.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
5. Você teve alguma dificuldade na Etapa 2 - Criar um evento?	Não
5.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
6. Você teve alguma dificuldade na Etapa 3 - Registrar a presença?	Não
6.1. Se sim, qual foi a dificuldade?	
7. Como foi sua experiência com o serviço?	3
7.1. Por quê?	Informações
8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o serviço?	
9. O que você achou desta consulta que foi apresentada a você?	Gostei
10. Você teve alguma dificuldade ao responder esse questionário?	Não
11. Você tem alguma sugestão em relação a esta consulta, para que possamos melhorar nas próximas vezes?	