MINISTÉRIO DA
DEFESA
OUVIDORIA

CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICO DO MINISTÉRIO DA DEFESA

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

Serviço de realizar a apresentação da Reserva (EXAR)

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 Batista de França Lima

Sumário

1. APRESENTAÇÃO 4

2. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE "REALIZAR A APRESENTAÇÃO DA RESERVA (EXAR)" 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. Categoria militar dos respondentes 5

2.1.5. Tipo de serviço utilizado 5

2.2. Serviço #1 - Apresentação nos primeiros 4 anos após ter sido licenciado ou ter passado para reserva remunerada. 6

2.2.1. Período de utilização 6

2.2.2. Respondentes usuários do 1º serviço 6

2.2.3. *Site*, procedimento, duração e funcionamento do 1º serviço 6

2.3. Serviço #2 - Apresentação no 5º ano após ter sido licenciado ou ter passado para reserva remunerada. 6

2.3.1. Período de utilização 6

2.3.2. Repartição e local de apresentação – 2º serviço 7

2.3.3. Duração, procedimento, informações e prazo do 2º serviço 7

2.3.4. Regularização em razão de atraso na apresentação 7

2.4. Outras informações sobre o serviço 7

2.4.1. Informações sobre o serviço 7

2.4.2. Carta de Serviços 8

2.4.3. Suporte aos usuários 8

2.4.4. Dimensões de qualidade do serviço 8

2.4.5. Experiência final com o serviço 8

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS 8

1. APRESENTAÇÃO

Trata-se da 1ª avaliação do serviço ***de realizar a apresentação da Reserva (EXAR)***, realizada pela Ouvidoria do Ministério da Defesa, em parceria com a área gestora, Subchefia de Mobilização, 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 "REALIZAR A APRESENTAÇÃO DA RESERVA (EXAR)"

2.1. Informações gerais

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

2.1.2. Tipo do serviço

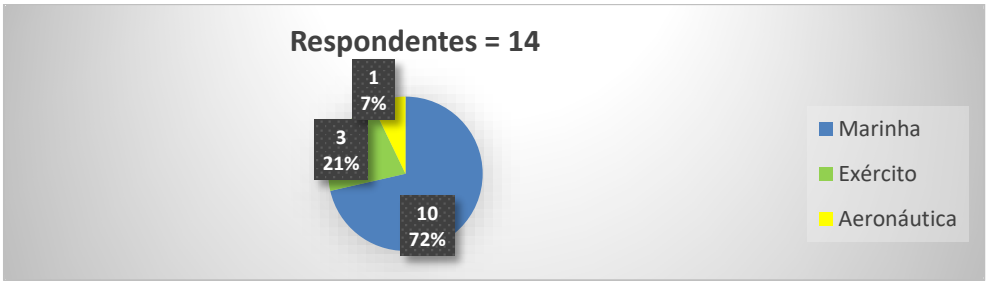
O serviço de "realizar a apresentação da Reserva (EXAR)" é composto por dois serviços que possuem utilização independente:

1º serviço – Apresentação nos primeiros 4 anos após ter sido licenciado ou ter passado para reserva remunerada.

2º serviço – Apresentação no 5º ano após ter sido licenciado ou ter passado para reserva remunerada.

2.1.3. Conselheiros respondentes

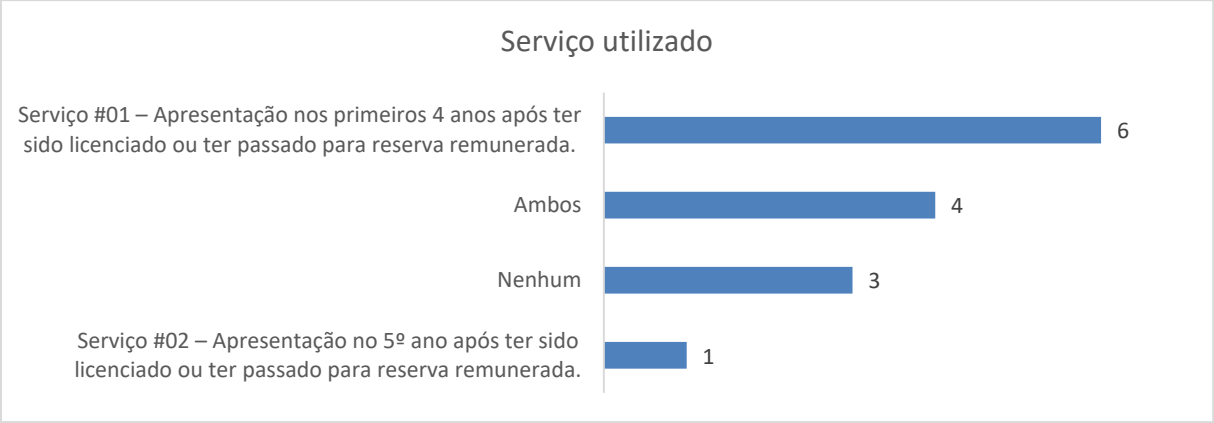
No decorrer dos 04 (quatro) meses em que a pesquisa ficou disponibilizada, 14 (quatorze) conselheiros realizaram o preenchimento do questionário de avaliação, assim, distribuídos, por Comando:



2.1.4. Categoria militar dos respondentes

No tocante à categoria militar, os respondentes estão, assim, agrupados:

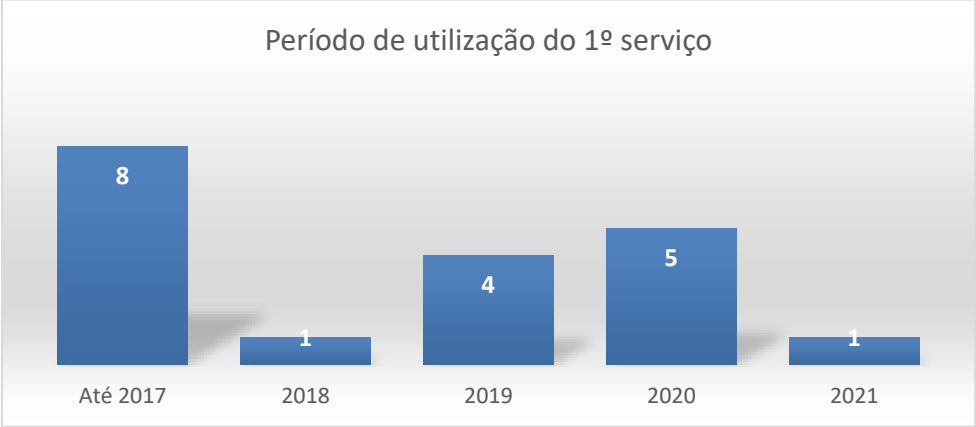
2.1.5. Tipo de serviço utilizado



2.2. Serviço #1 - Apresentação nos primeiros 4 anos após ter sido licenciado ou ter passado para reserva remunerada.

2.2.1. Período de utilização

Dentre os respondentes, o período "até 2017" concentrou a maior quantidade de utilização do serviço de "apresentação nos primeiros 4 anos":



2.2.2. Respondentes usuários do 1º serviço

A partir do gráfico 2.5, constatou-se que, dentre os 14 (quatorze) respondentes, 10 (dez) fizeram uso do 1º serviço.

2.2.3. *Site*, procedimento, duração e funcionamento do 1º serviço

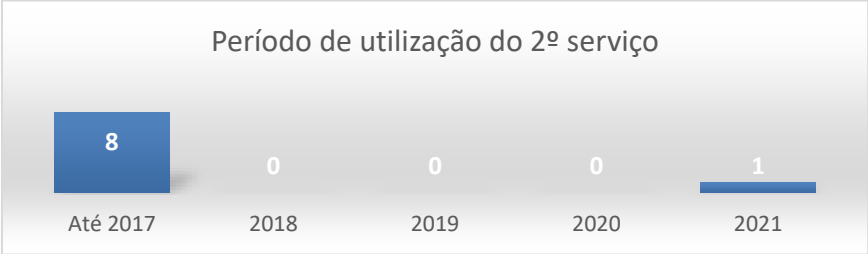
Dentre os 10 (dez) que indicaram a utilização do 1º serviço:

- **90%** acharam o *site* de fácil utilização, o procedimento simples, com duração razoável e funcionamento correto**.**

2.3. Serviço #2 - Apresentação no 5º ano após ter sido licenciado ou ter passado para reserva remunerada.

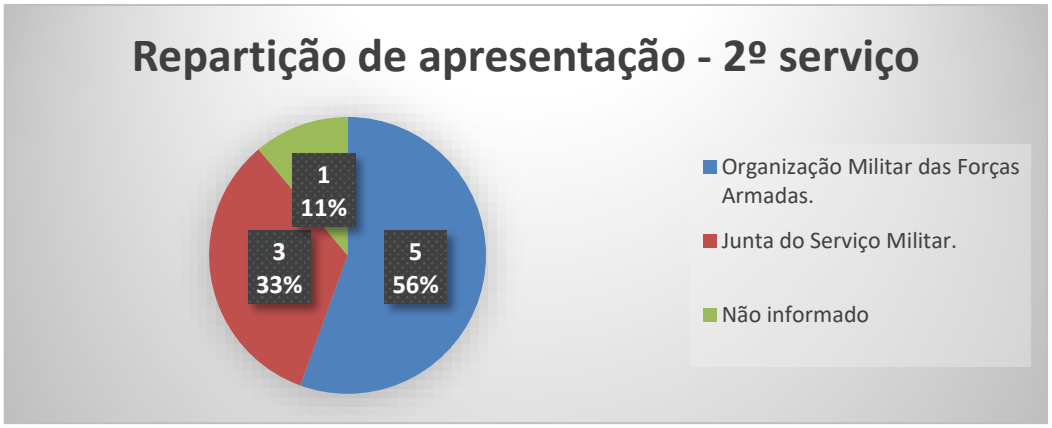
2.3.1. Período de utilização

No tocante ao 2º serviço, **09** (nove) respondentes indicaram a sua utilização, tendo maior concentração no período "até 2017":

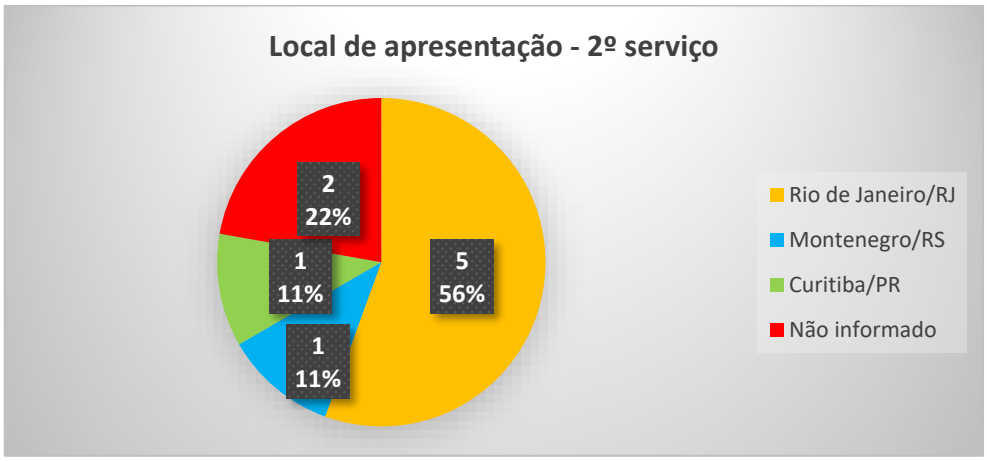


2.3.2. Repartição e local de apresentação – 2º serviço

A **maioria** indicou que a apresentação ocorreu perante a Organização Militar das Forças Armadas:



Quanto ao **local de apresentação**, os respondentes estão, assim, distribuídos:



2.3.3. Duração, procedimento, informações e prazo do 2º serviço

Dentre os 09 (nove) respondentes que indicaram a utilização do 2º serviço:

- **todos** informaram que o **prazo de 1h para atendimento foi observado**.

2.3.4. Regularização em razão de atraso na apresentação

Dentre os 09 (nove), apenas 02 (dois) precisaram regularizar a situação militar em razão de atraso na apresentação e avaliaram que:

- **procedimento** de emissão da guia para pagamento de multa foi **simples**; e
- após o pagamento da multa, a **regularização foi rápida**.

2.4. Outras informações sobre o serviço

2.4.1. Informações sobre o serviço

Dentre todos os 14 (quatorze) respondentes, **13 (treze)** avaliaram que as informações sobre como realizar as apresentações da Reserva (EXAR) estão **claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso**, o que representa **92,85%.**

2.4.2. Carta de Serviços

No tocante à **Carta de Serviços**, **todos** os respondentes informaram que ainda não a consultaram.

2.4.3. Suporte aos usuários

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

2.4.4. 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;	**4,07**
2. Rapidez	adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço;	**3,78**
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;	**3,85**
5. Esforço	adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício; e	**4,14**
6. Informações	clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos relacionados e necessários para o uso do serviço.	**3,92**
Média final de avaliação do serviço		**3,96**

2.4.5. 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 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 "**realizar a apresentação da reserva (EXAR)**", subdivido em dois serviços ("apresentação nos primeiros 04 anos" e "apresentação no 5º ano após ter sido licenciado ou ter passado para reserva remunerada"), 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.