MINISTÉRIO DA
DEFESA
OUVIDORIA

CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICO DO MINISTÉRIO DA DEFESA

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

Serviço Militar Obrigatório: Alistamento, Seleção Geral, Seleção Complementar e Incorporação (SMO)

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 MILITAR OBRIGATÓRIO: ALISTAMENTO, SELEÇÃO GERAL, SELEÇÃO COMPLEMENTAR E INCORPORAÇÃO (SMO)" 5

2.1. Informações gerais 5

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

2.1.2. Etapas do serviço 5

2.1.3. Conselheiros respondentes 5

2.2. Etapa #01 – Alistamento 5

2.2.1. Modalidade do alistamento 5

2.2.2. Procedimento, duração e funcionamento da 1ª etapa 6

2.3. Etapa #02 – Juramento à Bandeira Nacional. 6

2.3.1. Dispensados ou considerados excesso de contingente 6

2.3.2. Procedimento e duração da cerimônia 6

2.4. Etapa #03 – Seleção Geral 7

2.4.1. Convocação para a Seleção Geral 7

2.4.2. Procedimento 7

2.5. Etapa #04 – Seleção Complementar 8

2.5.1. Forças Armadas 8

2.5.2. Duração 8

2.6. Etapa #05 – Incorporação 8

2.6.1. Duração do serviço militar inicial 8

2.7. Outras informações sobre o serviço 9

2.7.1. Carta de Serviços 9

2.7.2. Suporte aos usuários 9

2.7.3. Dimensões de qualidade do serviço 9

2.7.4. Experiência final com o serviço 9

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS 9

1. APRESENTAÇÃO

Trata-se da 1ª avaliação do **Serviço Militar Obrigatório: Alistamento, Seleção Geral, Seleção Complementar e Incorporação (SMO)**, 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 MILITAR OBRIGATÓRIO: ALISTAMENTO, SELEÇÃO GERAL, SELEÇÃO COMPLEMENTAR E INCORPORAÇÃO (SMO)"

2.1. Informações gerais

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

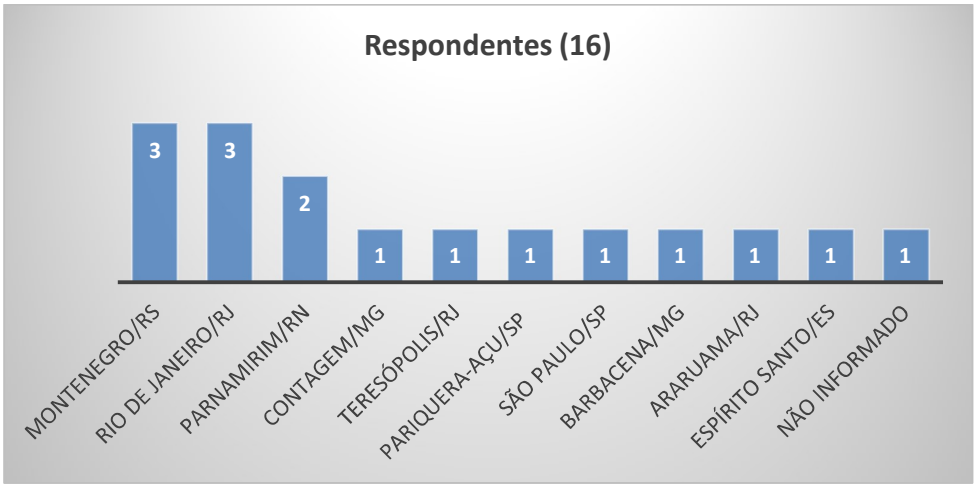
2.1.2. Etapas do serviço

O "Serviço Militar Obrigatório (SMO)" é estruturado nas seguintes etapas:

1ª Etapa – Alistamento.
2ª Etapa – Juramento à Bandeira Nacional.
3ª Etapa – Seleção Geral.
4ª Etapa – Seleção Complementar.
5ª Etapa – Incorporação.

2.1.3. Conselheiros respondentes

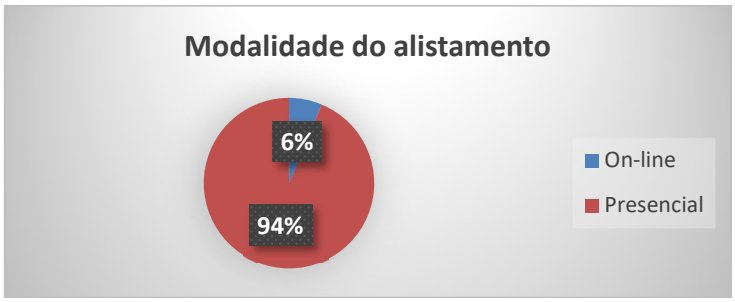
No decorrer dos 04 (quatro) meses em que a pesquisa ficou disponibilizada, **16** (dezesseis) conselheiros realizaram o preenchimento do questionário de avaliação, assim, distribuídos, por cidade:



2.2. Etapa #01 – Alistamento

2.2.1. Modalidade do alistamento

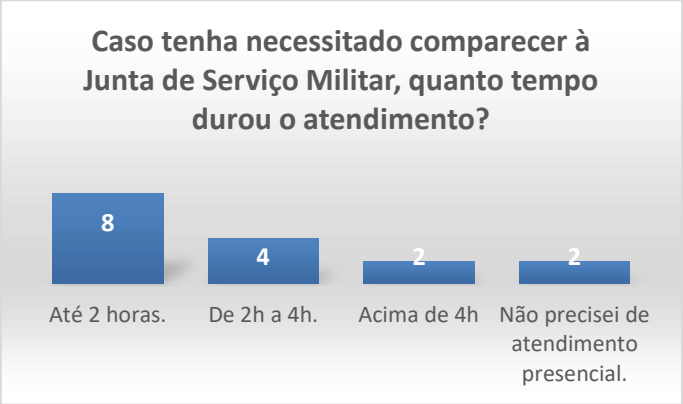
No tocante à modalidade, prevaleceu o alistamento **presencial**:



O **único** respondente que informou ter realizado o alistamento na modalidade **virtual** avaliou que o *site* funcionou **corretamente**.

2.2.2. Procedimento, duração e funcionamento da 1ª etapa

Todos os **16** (dezesseis) respondentes acharam o procedimento **simples** e, acerca da duração do atendimento, a maioria relatou ter recebido atendimento de **até 2 horas**:

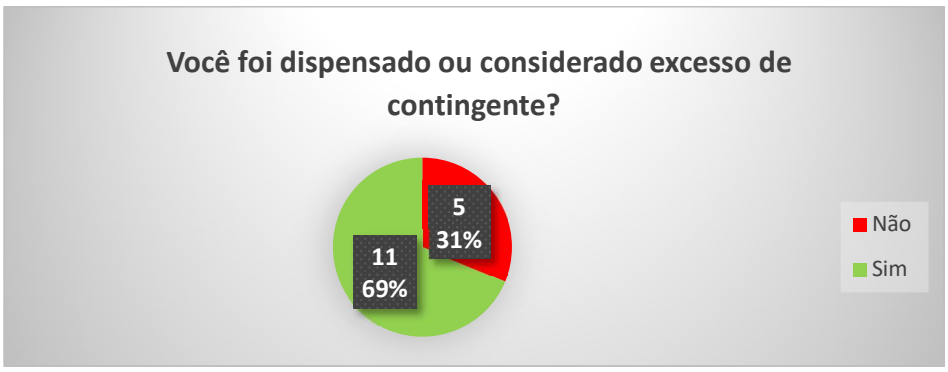


A imensa **maioria** (15 respondentes) sinalizou que o SMO contém **informações claras, completas, atualizadas e em local de fácil acesso.**

2.3. Etapa #02 – Juramento à Bandeira Nacional.

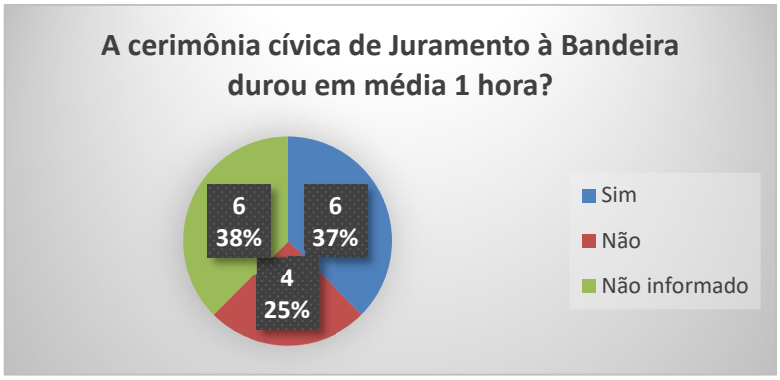
2.3.1. Dispensados ou considerados excesso de contingente

A **maioria** foi dispensada ou considerada excesso de contingente:



2.3.2. Procedimento e duração da cerimônia

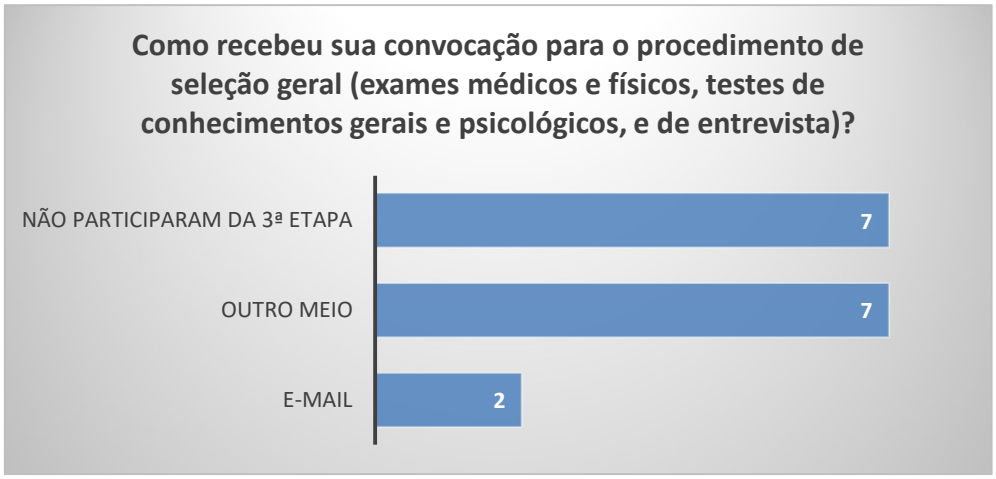
Todos os 16 respondentes informaram que o procedimento dessa etapa foi **simples**, sendo que **06** informaram que a duração da cerimônia durou **em média 1h**:



2.4. Etapa #03 – Seleção Geral

2.4.1. Convocação para a Seleção Geral

Dos **09** (nove) participantes da Seleção Geral, apenas **02** (dois) informaram que a convocação ocorreu por correio eletrônico, sendo que a **maioria** disse ter sido comunicada por outro meio:

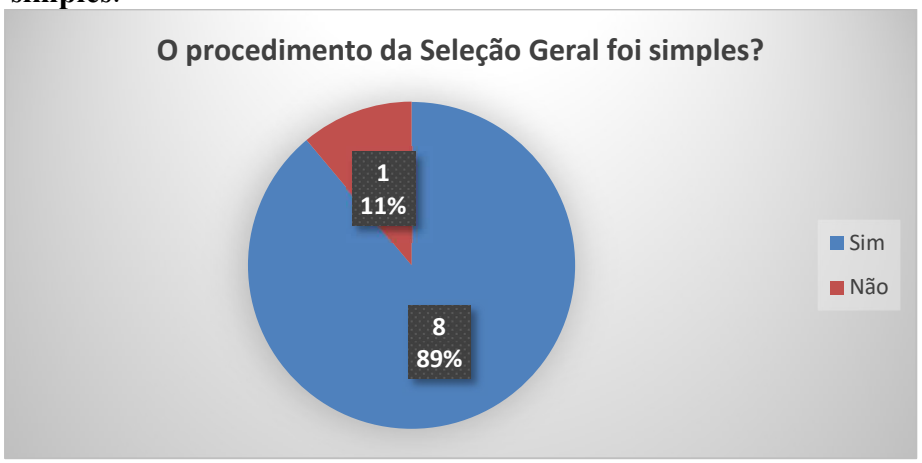


Em relação aos 07 (sete) que responderam terem recebido a comunicação por "outro meio", três deles informaram como ocorreu a ciência:

- "O funcionário entregou um papel explicativo";
- "Jornal";
- "Tinha que todos os dias ir ao local para ser lido o edital na época".

2.4.2. Procedimento

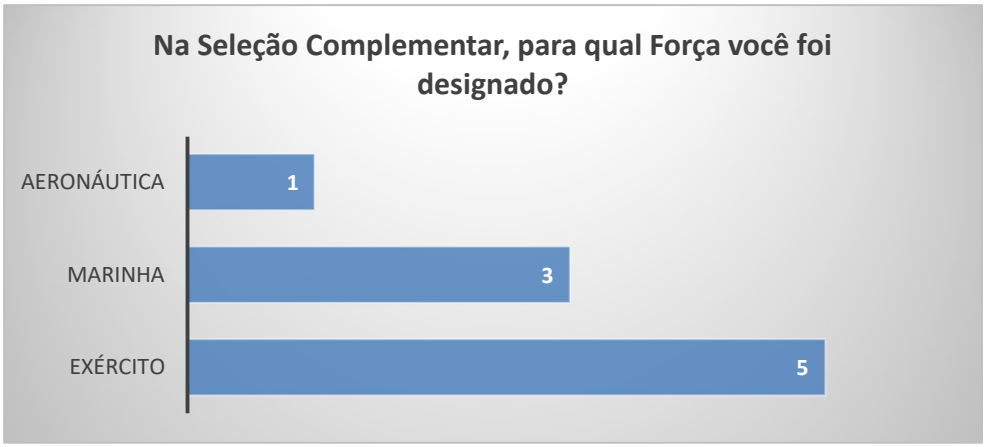
Dentre os **09** (nove) participantes da Seleção Geral, a imensa **maioria** teve a percepção de que o procedimento é **simples**:



2.5. Etapa #04 – Seleção Complementar

2.5.1. Forças Armadas

Dentre os **09** (nove) respondentes que indicaram a participação na 4ª etapa, a **maioria** foi designada para o Exército:



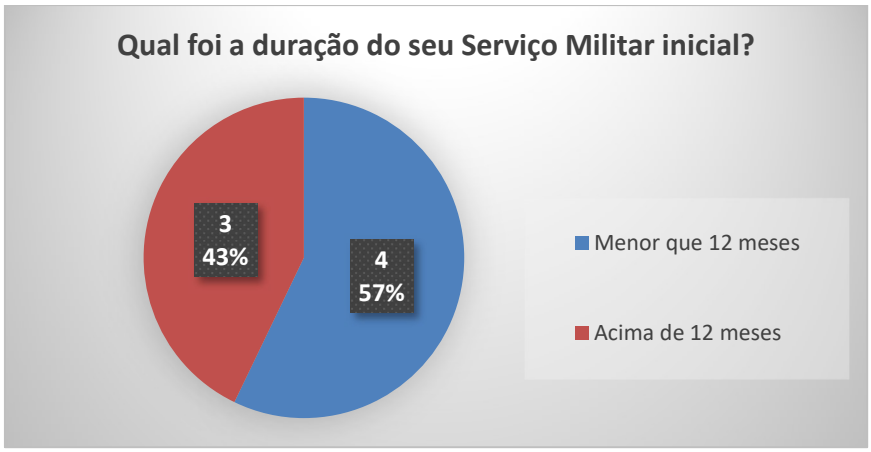
2.5.2. Duração

A imensa **maioria** (08) relatou que a etapa de seleção complementar **teve duração razoável (até 8 horas)**, tendo havido apenas uma manifestação contrária, sem indicação dos motivos.

2.6. Etapa #05 – Incorporação

2.6.1. Duração do serviço militar inicial

Dentre os 16 (dezesseis) respondentes, **07** (sete) informaram que foram incorporados, distribuídos da seguinte forma em relação à duração do serviço militar inicial, com **pequena prevalência** do período "menor que 12 meses":



2.7. Outras informações sobre o serviço

2.7.1. Carta de Serviços

Dentre os 16 (dezesseis), apenas **03 (três)** respondentes informaram que **consultaram a Carta de Serviços**.

2.7.2. Suporte aos usuários

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

2.7.3. 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;	**3,62**
2. Rapidez	adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço;	**3,37**
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**
5. Esforço	adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício; e	**3,68**
6. Informações	clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos relacionados e necessários para o uso do serviço.	**3,75**
Média final de avaliação do serviço		**3,69**

2.7.4. 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 "**4,1 estrelas**".

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O "**Serviço Militar Obrigatório**", subdivido em 05 etapas (1ª Etapa – Alistamento; 2ª Etapa – Juramento à Bandeira Nacional; 3ª Etapa – Seleção Geral; 4ª Etapa – Seleção Complementar; e 5ª Etapa – Incorporação), 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, bem como avaliar as seguintes sugestões trazidas pelos Conselheiros:

- "o conhecimento jurídico deve ser aprimorado nas escolas de formação";
- "a emissão de 2° via da certidão de dispensa ou afins possa ser emitido via internet"; e
- "poderia abrir o serviço militar ao voluntariado em geral".