11ª CIRCUNSCRIÇÃO DE SERVIÇO MILITAR

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

BRASIL
UM PAÍS DE TODOS
GOVERNO FEDERAL

Edição 2014

GESPÚBLICA

ÍNDICE

SEÇÃO	PÁGINA
Introdução	4
Histórico	5
Identidade Organizacional	6
Estrutura Organizacional	7
Informações Gerais	8 - 9
Serviços Oferecidos pela 1ª Seção (Mobilização)	10 – 14
Serviços Oferecidos pela 3ª Seção (Alistamento)	15 – 26
Padrões de Qualidade	27 - 29
Responsável Pela Elaboração	30
Referências	30

CELSO AMORIM
Ministro da Defesa

General de Exército **ENZO** MARTINS PERI
Comandante do Exército

General de Exército FRANCISCO CARLOS **MODESTO**
Comandante Militar do Leste

General de Divisão MÁRIO LÚCIO ALVES DE **ARAÚJO**
Comandante da 4ª Região Militar

Tenente-Coronel de Artilharia MARCOS MOTA **BASTOS**
Chefe da 11ª Circunscrição de Serviço Militar

INTRODUÇÃO

A **Carta de Serviços ao Cidadão**, estabelecida pelo **Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, da Casa Civil da Presidência da República**, é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e padrões de atendimento assumidos.

A sua prática implica no estabelecimento de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Neste sentido a **11ª Circunscrição de Serviço Militar (11ª CSM)** apresenta sua Carta de Serviços, de acordo com os princípios estabelecidos pelo **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPUBLICA)**, órgão este que orienta as organizações públicas brasileiras na adoção de práticas de excelência em gestão, com objetivo de conduzi-las a elevados padrões de desempenho no atendimento aos cidadãos.

A 11ª CSM, ao divulgar o presente documento, assume o compromisso com os seus usuários na melhoria das ações a serem realizadas, objetivando a busca da excelência dos serviços oferecidos, a fim de legitimar a sua imagem perante a sociedade e restabelecer a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente e eficaz.

A Chefia

HISTÓRICO

Criada pela Lei 12.790, de 02 de janeiro de 1918, como 14ª Circunscrição de Recrutamento, veio substituir a Junta de Revisão e Sorteio de Belo Horizonte, instituída em 1908. Em julho de 1919 a sua numeração foi mudada para 8ª CRM, e em dezembro do mesmo ano foi mudada novamente para 7ª CRM. Naquela época se constituía em 37 delegacias de recrutamento no interior do Estado de Minas Gerais.

Em Decreto de 21 de julho de 1940, mudou seu nome para 11ª Circunscrição de Recrutamento (11ª CR). Em fevereiro de 1945 foi extinto o sorteio para o Serviço Militar, sendo adotada, a partir de então, a convocação por classes (anos de nascimento) de todos os cidadãos que, no ano em que completassem dezoito anos e em igualdade de condições, passariam por comissões de seleção (nos quartéis) para o Serviço Militar Obrigatório.

Em 1966, de acordo com o Decreto-Lei 5.821, de 18 de abril, passou a denominar-se 11ª Circunscrição de Serviço Militar.

A atual Lei do Serviço Militar e a Constituição Federal mantém os mesmos princípios, incluindo-se o da universalidade (agora estendido às mulheres e eclesiásticos em caso de necessidade, e criando o Serviço Alternativo).

Em janeiro de 2000 foi reduzido o número de delegacias de serviço militar (Del SM) e suas respectivas juntas de serviço militar (JSM), de 31 (trinta e uma) para 19 (dezenove), delegacias essas responsáveis pela execução do serviço militar em cerca de 50% do território mineiro.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO

- ✓ Serviço Militar e Mobilização de Recursos Humanos.

MISSÃO

- ✓ Coordenar, controlar e fiscalizar as atividades de Serviço Militar e mobilização de recursos humanos na região centro-norte do estado de Minas Gerais.

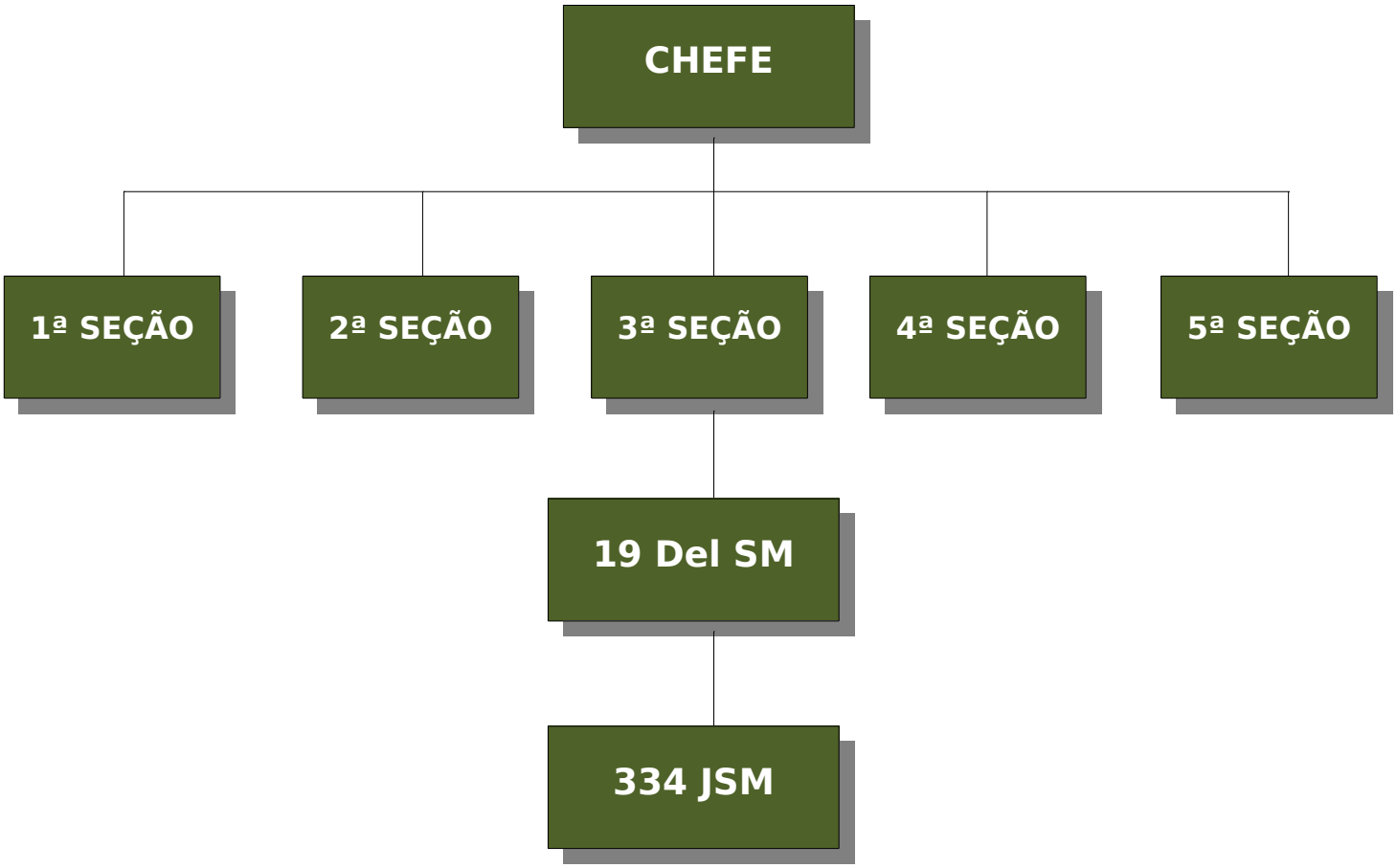
VISÃO

- ✓ Ser reconhecida pelos órgãos superiores enquadrantes e seus usuários como uma Circunscrição de Serviço Militar comprometida com sua missão, constituída por pessoal motivado e coeso, integrada à sociedade, em estreito relacionamento com a administração dos municípios sob sua jurisdição e comprometida com a excelência.

VALORES

- ✓ Probidade;
- ✓ Lealdade;
- ✓ Patriotismo;
- ✓ Ética;
- ✓ Dever.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



- ✓ 1ª Seção – Mobilização
- ✓ 2ª Seção – Pessoal e Expediente
- ✓ 3ª Seção – Alistamento
- ✓ 4ª Seção – Administração
- ✓ 5ª Seção – Relações Públicas

INFORMAÇÕES GERAIS

CONTATOS

ÓRGÃO	CIDADE	EMAIL	TELEFONE
11ª CSM	Belo Horizonte	s511csm@hotmail.com	(31) 3271-5644
1ª Del SM	Belo Horizonte	eb1101delsm@hotmail.com	(31) 3246-6507
2ª Del SM	Bom Despacho	eb1102delsm@hotmail.com	(37) 3521-3684
3ª Del SM	Divinópolis	eb1103delsm@hotmail.com	(37) 3222-7040
4ª Del SM	Contagem	eb1104delsm@hotmail.com	(31) 3398-2507
5ª Del SM	Pará de Minas	eb1105delsm@hotmail.com	(37) 3231-9016
6ª Del SM	Sete Lagoas	eb1106delsm@hotmail.com	(31) 3771-3687
8ª Del SM	Montes Claros	eb1108delsm@hotmail.com	(38) 3229-3419
9ª Del SM	Ouro Preto	eb11009delsm@hotmail.com	(31) 3559-3257
12ª Del SM	Ipatinga	eb1112delsm@hotmail.com	(31) 3829-8470
13ª Del SM	Guanhães	eb1113delsm@hotmail.com	(33) 3421-1501
14ª Del SM	Paracatu	eb1114delsm@hotmail.com	(38) 3671-1278
16ª Del SM	Curvelo	eb1116delsm@hotmail.com	(38) 3721-1950

INFORMAÇÕES GERAIS

CONTATOS (CONTINUAÇÃO)

ÓRGÃO	CIDADE	EMAIL	TELEFONE
17ª Del SM	Diamantina	eb1117delsm@hotmail.com	(38) 3531-9169
19ª Del SM	Patrocínio	eb1119delsm@hotmail.com	(34) 3831-9892
20ª Del SM	Patos de Minas	eb1120delsm@hotmail.com	(34) 3822-9783
22ª Del SM	Araxá	eb1122delsm@hotmail.com	(34) 3661-3599
26ª Del SM	Santa Luzia	eb1126delsm@hotmail.com	(31) 3641-5212
30ª Del SM	Janaúba	eb1130delsm@hotmail.com	(38) 3821-4186
31ª Del SM	Januária	eb1131delsm@hotmail.com	(38) 3621-2656

LOCALIZAÇÃO DA 11ª CSM

- Rua dos Tupis 723, Bairro Centro, Belo Horizonte, MG, CEP 30.190-907

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

- **Segunda a Quinta-Feira:** de 08h00min às 12h00min e das 13h30min às 16h30min.
- **Sexta-Feira:** de 08h00min às 12h00min.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 1ª SEÇÃO (MOBILIZAÇÃO)

2ª VIA DE CARTA PATENTE

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Requerimento (fornecido pela 11ª CSM, Del SM ou JSM);
- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica); e
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento e apresenta a documentação necessária na JSM, Del SM ou diretamente na 11ª CSM, onde são encaminhadas à 1ª Seção.
- Após conferência, a 1ª Seção faz um ofício à Diretoria de Avaliação e Promoções (DAProm) solicitando a carta patente, anexando a 1ª via da documentação requerida.
- A 2ª via dos documentos fornecidos pelo cidadão são arquivados na 1ª Seção.
- Ao receber o documento da DAProm, a 1ª Seção envia um aerograma solicitando o comparecimento do cidadão, trazendo os comprovantes de apresentação no EXAR, ou envia à respectiva Del SM para as providências cabíveis.
- Entregar a carta patente mediante assinatura do recibo e conferência dos comprovantes do EXAR. Cobrar as multas devidas em caso de inconsistência.

PRAZOS

- Depende da expedição pela DAProm.

TAXAS

- 03 vezes a multa mínima (R$ 4,14) + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 1ª SEÇÃO (MOBILIZAÇÃO)

2ª VIA DE CERTIFICADO DE RESERVISTA (CR)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Requerimento (fornecido pela 11ª CSM, Del SM ou JSM);
- Carteira de Identidade, frente e verso, Certidão de Nascimento ou Casamento (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão; e
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento e apresenta a documentação necessária na JSM, Del SM ou diretamente na 11ª CSM, onde são encaminhadas à 1ª Seção.
- Após conferência de toda documentação pela 1ª Seção, é feita consulta ao sistema de informações (SERMILMOB WEB) para confirmar os dados colocados no requerimento e verificar a Organização Militar (OM) em que o reservista serviu.
- Toda documentação é encaminhada para esta OM, pois somente ela pode fornecer a 2ª via do CR;
- Após o envio da documentação citada acima, a 1ª Seção da 11ª CSM fica aguardado o regresso da 2ª via CR pela OM responsável;
- Quando o certificado der entrada na 11ª CSM, a 1ª Seção envia um aerograma solicitando o comparecimento do cidadão, trazendo os comprovantes de apresentação no EXAR, ou envia à respectiva Del SM para as providências cabíveis.
- Entregar o certificado mediante aposição da impressão digital, assinatura do documento e conferência dos comprovantes do EXAR. Cobrar as multas devidas em caso de inconsistência.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 1ª SEÇÃO (MOBILIZAÇÃO)

2ª VIA DE CERTIFICADO DE RESERVISTA (CR) - CONTINUAÇÃO

PRAZOS

- Para envio da documentação à OM responsável pela 1ª Seção: até 08 (oito dias); e
- Para fornecimento da 2ª Via de CR: depende da expedição e envio à 11ª CSM do documento supracitado pela OM responsável.

TAXAS

- 03 vezes a multa mínima (R$ 4,14) + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 1ª SEÇÃO (MOBILIZAÇÃO)

CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO MILITAR (CTSM)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Requerimento (fornecido pela 11ª CSM, Del SM ou JSM);
- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica).

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento e apresenta a documentação necessária na JSM, Del SM ou diretamente na 11ª CSM, onde é montado um processo a ser encaminhado à 1ª Seção.
- Após conferência do processo é feita consulta ao sistema de informações (SERMILMOB WEB) ou consultas a outras Organizações Militares (OM), conforme o caso, para obtenção das informações necessárias para expedição da CTSM.
- De posse das informações necessárias, a 1ª Seção confecciona a certidão e envia um aerograma solicitando o comparecimento do cidadão para recebimento do referido documento
- Entregar o documento ao cidadão mediante recibo na cópia da certidão.

PRAZOS

- Até 08 (oito) dias se as informações estiverem no SERMILMOB WEB. Caso contrário vai depender do tempo de resposta da OM consultada.

TAXAS

- Sem custos para o cidadão.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

1ª VIA DE CERTIFICADO DE DISPENSA DE INCORPORAÇÃO (CDI)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão.
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento de solicitação de 1ª via de CDI na JSM de alistamento.
- A JSM preenche a Guia de Recolhimento, informa o local de pagamento e solicita que o cidadão retorne com a guia quitada e os documentos necessários;
- A JSM elabora o CDI, marca uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, a JSM entrega o CDI mediante recibo.

PRAZOS

- De acordo com o tempo de resposta da JSM.

TAXAS

- R$ 1,38 + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

2ª VIA DE CERTIFICADO DE DISPENSA DE INCORPORAÇÃO (CDI)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão.
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento de solicitação de 2ª via de CDI na JSM de alistamento.
- A JSM preenche a Guia de Recolhimento, informa o local de pagamento e solicita que o cidadão retorne com a guia quitada e os documentos necessários;
- A JSM elabora o CDI, marca uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, a JSM entrega o CDI mediante recibo.

PRAZOS

- De acordo com o tempo de resposta da JSM.

TAXAS

- R$ 1,38 + 03 vezes a multa mínima (R$ 4,14) + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

1ª VIA DE CERTIFICADO DE ISENÇÃO (CI)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão.
- Certificado de Alistamento Militar (CAM) (cópia autêntica).
- Atestado Médico.

ATIVIDADES

- O cidadão entrega os documentos necessários na JSM.
- A JSM monta o processo e faz a remessa à 3ª Seção da 11ª CSM, por meio da Del SM enquadrante, para deferimento.
- Após deferimento da 11ª CSM, a JSM elabora o CI, marcar uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, entregar o certificado mediante recibo.

PRAZOS

- De acordo com o tempo de resposta da JSM.

TAXAS

- Sem custos para o cidadão.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

2ª VIA DE CERTIFICADO DE ISENÇÃO (CI)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão.
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento de solicitação de 2ª via de CI na JSM de alistamento.
- A JSM preenche a Guia de Recolhimento, informa o local de pagamento e solicita que o cidadão retorne com a guia quitada e os documentos necessários.
- A JSM elabora o CI, marca uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, a JSM entrega o CI mediante recibo.

PRAZOS

- Até 08 (oito) dias, ou de acordo com o tempo de resposta da JSM.

TAXAS

- R$ 1,38 + 03 vezes a multa mínima (R$ 4,14) + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

ATESTADO DE DESOBRIGAÇÃO DO SERVIÇO MILITAR (ADSM)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- Documento que comprove o estado civil (cópia autêntica).

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento de solicitação do atestado na JSM de alistamento.
- A JSM elabora o ADSM, marca uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, a JSM entrega o ADSM mediante recibo.

PRAZOS

- De acordo com o tempo de resposta da JSM.

TAXAS

- Sem custos para o cidadão.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

1ª VIA DE CERTIFICADO DE DISPENSA DE SERVIÇO ALTERNATIVO (CDSA) – PARA ALISTADOS APÓS O ANO DE 2004

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão.
- Declaração do dirigente da comunidade religiosa, partido político ou entidade filosófica.
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento de solicitação de 1ª via de CDSA na JSM de alistamento.
- A JSM preenche a Guia de Recolhimento, informa o local de pagamento e solicita que o cidadão retorne com a guia quitada e os documentos necessários;
- A JSM elabora o CDI, marca uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, a JSM entrega o CDI mediante recibo.

PRAZOS

- De acordo com o tempo de resposta da JSM.

TAXAS

- R$ 1,38 + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

1ª VIA DE CERTIFICADO DE DISPENSA DE SERVIÇO ALTERNATIVO (CDSA) – PARA EXIMIDOS

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Requerimento para anulação de eximição (fornecido pela 11ª CSM, Del SM ou JSM);
- Requerimento para prestação do serviço alternativo (fornecido pela 11ª CSM, Del SM ou JSM);
- Certificado de Alistamento Militar (CAM) (cópia autêntica).
- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão.
- Declaração de imperativo de consciência.
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão entrega os documentos necessários na JSM.
- A JSM monta o processo para anulação de eximição e faz a remessa à 3ª Seção da 11ª CSM, por meio da Del SM enquadrante.
- Após conferência, a 11ª CSM remete o processo ao Comando da 4ª Região Militar, para deferimento.
- Após deferimento e publicação no boletim regional, a JSM elabora o CDSA, marcar uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, entregar o certificado mediante recibo.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

1ª VIA DE CERTIFICADO DE DISPENSA DE SERVIÇO ALTERNATIVO (CDSA) – PARA EXIMIDOS - CONTINUAÇÃO

PRAZOS

- De acordo com o tempo de resposta da JSM e do Comando da 4ª Região Militar.

TAXAS

- R$ 1,38 + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

2ª VIA DE CERTIFICADO DE DISPENSA DE SERVIÇO ALTERNATIVO (CDSA)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carteira de Identidade, frente e verso (cópia autêntica);
- 01 (uma) foto 3x4 atual do cidadão.
- Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor da multa, paga no Banco do Brasil, ou recibo da Caixa Econômica Federal ou Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

ATIVIDADES

- O cidadão preenche o requerimento de solicitação de 2ª via de CDSA na JSM de alistamento.
- A JSM preenche a Guia de Recolhimento, informa o local de pagamento e solicita que o cidadão retorne com a guia quitada e os documentos necessários;
- A JSM elabora o CDSA, marca uma data de entrega e remete o documento para assinatura do delegado de serviço militar.
- Após assinatura do delegado, a JSM entrega o CDSA mediante recibo.

PRAZOS

- De acordo com o tempo de resposta da JSM.

TAXAS

- R$ 1,38 + 03 vezes a multa mínima (R$ 4,14) + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

COMPROVAÇÃO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE MÉDICO, FARMACÊUTICO, DENTISTA E VETERINÁRIO - DENTRO DO PRAZO

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Declaração de conclusão de curso ou diploma da faculdade;
- Certificado militar.

ATIVIDADES

- O cidadão comparece na 11ª CSM ou delegacia de serviço militar portando o documento militar e declaração de conclusão de curso ou diploma da faculdade.

PRAZOS

- De imediato.

TAXAS

- Sem custo, quando no prazo de até 60 (sessenta) dias da data da colação de grau.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA 3ª SEÇÃO (ALISTAMENTO)

COMPROVAÇÃO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE MÉDICO, FARMACÊUTICO, DENTISTA E VETERINÁRIO - FORA DO PRAZO

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Declaração de conclusão de curso ou diploma da faculdade;
- Certificado militar.

ATIVIDADES

- O cidadão comparece na 11ª CSM ou delegacia de serviço militar, portando o documento militar e declaração de conclusão de curso ou diploma da faculdade.
- A JSM preenche a Guia de Recolhimento, informa o local de pagamento e solicita que o cidadão retorne com a guia quitada.

PRAZOS

- Condicionado ao pagamento da multa.

TAXAS

- 05 vezes a multa de R$ 1,38 + taxa de administração do Banco do Brasil (sem custo), CEF (R$ 1,02) ou EBCT (R$ 2,31), quando após o prazo de até 60 (sessenta) dias da data da colação de grau.

PADRÕES DE QUALIDADE

PROCEDIMENTOS PARA ATENDER AS RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES

As sugestões ou reclamações podem ser enviadas para a 11ª CSM por meio dos e-mail ou telefones listados anteriormente, bem como feitas diretamente na 5ª Seção. As informações serão analisadas pela Chefia e Seções diretamente envolvidas, e a resposta será dada **no prazo máximo de 05 (cinco) dias**, utilizando-se do meio de contato fornecido pelo cidadão. Sugestões e reclamações enviadas às delegacias de serviço militar serão encaminhadas à 11ª CSM para o tratamento devido.

SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VISUAL

Para facilitar a locomoção e localização do cidadão no interior do aquartelamento, todas as seções possuem sinalização indicativa em suas portas. Os corredores de acesso às dependências internas também contam com o referido sistema visual. As delegacias de serviço militar contarão com o sistema de sinalização fornecido pelas prefeituras municipais.

CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO DAS DEPENDÊNCIAS

Todas as instalações seguem um plano de manutenção rigoroso, visando alcançar altos níveis de higiene e limpeza, trazendo conforto e bem-estar aos nossos visitantes. Nossas dependências são arejadas e contam com fácil acesso aos pontos de água gelada. Tais condições são seguidas pelas delegacias de serviço militar vinculadas. Estamos levantando recursos para melhorar o acesso aos portadores de necessidades especiais. Os militares da 11ª CSM auxiliarão este público em seus deslocamentos no interior da OM.

PADRÕES DE QUALIDADE - CONTINUAÇÃO

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Os militares e servidores envolvidos nas atividades de atendimento são capacitados e orientados a resolverem os problemas apresentados pelos cidadãos, fornecendo o produto dos serviços oferecidos com correção e rapidez. Atenção, respeito e cordialidade são aspectos constantemente observados para um bom atendimento.

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

O atendimento na 11ª se dará por ordem de chegada, priorizando-se o atendimento de portadores de necessidades especiais, maiores de 65 (sessenta e cinco) anos de idade, gestantes e mães com crianças de colo.

TEMPO DE ATENDIMENTO

O tempo máximo de atendimento será de **15 (quinze) minutos**, condicionado ao funcionamento dos sistemas informatizados e condições de acesso à Internet.

PRAZO PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS

Os prazos são diferenciados para cada serviço oferecidos pelas 1ª e 3ª Seções da 11ª CSM e delegacias de serviço militar subordinadas, condicionadas ao tempo de resposta das solicitações de dados feitas às prefeituras municipais e outras organizações militares. Os cidadãos serão informados constantemente do andamento de suas requisições.

PADRÕES DE QUALIDADE - CONTINUAÇÃO

MECANISMOS DE CONSULTA PELO USUÁRIO

Os militares e servidores estão à disposição para prestarem informações acerca das etapas já concluídas dos processos de serviços ao cidadão em andamento, principalmente no que tange a eventuais pendências e alterações nos prazos para a conclusão dos trabalhos. Para tanto, basta que o interessado entre em contato conosco por meio dos canais de comunicação constantes no presente documento. Se assim o desejar, o cidadão pode fornecer um meio de contato (telefone, e-mail, etc...) para que possamos mantê-lo informado sobre o andamento de sua solicitação.

PROCEDIMENTOS ALTERNATIVOS PARA ATENDIMENTO

Em caso de indisponibilidade do sistema de informações - SERMIL – a 11ª CSM entrará em contato com organizações militares ou instituições de serviço público por meio de expediente oficial, objetivando colher as informações necessárias à conclusão dos serviços solicitados pelos cidadãos. Nesta circunstância, o prazo de conclusão pode sofrer alterações, de acordo com o tempo de resposta dos órgãos citados anteriormente.

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

- Tenente-Coronel de Comunicações **ALFREDO** DE OLIVEIRA JÚNIOR.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Presidência da República, Casa Civil. Decreto Nº 6.932. Brasília. 2009.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização – GESPUBLICA – Carta de Serviços ao Cidadão. Brasília. 2008.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Exército Brasileiro. Carta de Serviço ao Cidadão da 27ª Circunscrição de Serviço Militar.