



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA MILITAR

Portaria nº 159 /PGJM, de 3 de novembro de 2016.

Dispõe sobre a criação e as atribuições da Ouvidoria do Ministério Público Militar.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA MILITAR, no uso das suas atribuições e considerando os termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal de 1988 e da Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, resolve:

Art. 1º Criar a Ouvidoria do Ministério Público Militar – MPM, com a finalidade de propiciar a comunicação direta entre o cidadão e o MPM.

Art. 2º A Ouvidoria será dirigida por Ouvidor nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça Militar, dentre os Membros do MPM em atividade, com mais de 35 anos de idade e de cinco anos na carreira, integrantes de lista tríplice elaborada pelo Conselho Superior, para mandato de dois anos, renovável uma vez.

§ 1º O exercício da função de Ouvidor dar-se-á com prejuízo das atribuições de membro do Ministério Público Militar.

§ 2º Será substituto do Ouvidor o Vice-Ouvidor, que assumirá a função nos afastamentos e impedimentos do titular, exercendo a atividade de substituição na sede em que estiver lotado.

§ 3º A função de Vice-Ouvidor será exercida pelo Chefe do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

§ 4º O Ouvidor poderá ser destituído, antes do término de seu mandato, pelo Conselho Superior, mediante votação de dois terços de seus membros, desde que haja motivo que justifique a deliberação do Colegiado.

§ 5º O primeiro mandato do Ouvidor terá início na primeira quinzena de abril de 2017.

Art. 3º O Ouvidor realizará as atividades inerentes às suas atribuições com independência funcional e atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, podendo promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

§ 1º A Ouvidoria do MPM funcionará na Procuradoria-Geral de Justiça Militar, de segunda-feira a sexta-feira, no horário de funcionamento do Órgão, com estrutura administrativa voltada para o atendimento ao público interno e externo.

§ 2º A Ouvidoria não dispõe de competência correicional e não interfere na atuação do Conselho Nacional do Ministério Público ou da Corregedoria do MPM, nem

os substitui no exercício de suas atribuições.

Art. 4º O acesso à Ouvidoria dar-se-á, preferencialmente, via formulário eletrônico disponível na página do MPM na *internet* e, ainda, pessoalmente, por *e-mail*, por carta, por ligação telefônica ou por mensagem fac-símile.

§ 1º Críticas, reclamações, sugestões, elogios ou consultas que exijam providências ou manifestação da competência do Conselho Superior do MPM ou da Corregedoria do MPM serão encaminhadas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

§ 2º Reclamações disciplinares apresentadas à Ouvidoria serão encaminhadas às autoridades competentes.

Art. 5º Serão arquivadas, no âmbito da Ouvidoria, críticas, reclamações, sugestões, elogios ou consultas:

I – anônimas, salvo se dotadas de plausibilidade e compatíveis com as atividades do MPM;

II – que reclamem providências incompatíveis com as atividades do MPM e que não se enquadrem nesta Portaria.

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

I – prestar informações e esclarecimentos ao cidadão sobre atos, programas e projetos do MPM;

II – receber críticas, reclamações, sugestões, elogios ou consultas sobre as atividades do MPM e encaminhar tais manifestações aos órgãos ou setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – receber reclamações sobre serviços prestados ou representações contra a ato de omissão ou de negligência de servidor, e encaminhar às autoridades competentes;

IV – reduzir a termo, se for o caso, as manifestações recebidas pessoalmente e por telefone, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe foram enviados;

V – intermediar a interação entre as unidades internas para solução das demandas recebidas;

VI – elaborar estudos e pesquisas com base em sugestões e reclamações recebidas, visando propor o aprimoramento ou a criação de novos procedimentos no âmbito do MPM;

VII – manter processo constante e contínuo de divulgação interna e externa dos serviços da Ouvidoria, de forma a dar ciência à sociedade do seu papel institucional, bem como dos resultados obtidos e das atividades desenvolvidas pelo MPM;

VIII – encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça Militar, semestralmente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 7º Todos os órgãos e setores da estrutura organizacional do MPM deverão prestar apoio e fornecer, em caráter prioritário, as informações e os meios que a Ouvidoria vier a solicitar no desempenho de suas atribuições, podendo esta, em caso de omissão ou recusa imotivada, requisitá-los.

Parágrafo único. As requisições do Ouvidor serão emitidas, fixando-se prazo de até quinze dias úteis para atendimento, prorrogável, por igual período, mediante solicitação justificada.

Art. 8º Todo o material informativo impresso, tais como cartilhas e *folders*, produzido com o escopo de divulgar a atuação do MPM, deverá conter informações sobre os números de telefones e endereço eletrônico da Ouvidoria, bem como o endereço para acesso à página da *internet*.

Art. 9º As situações omissas serão submetidas ao Procurador-Geral de Justiça Militar, pelo Ouvidor.

Art. 10 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **JAIME DE CASSIO MIRANDA, Procurador-Geral de Justiça Militar**, em 09/11/2016, às 09:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.mpm.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0021032** e o código CRC **8D228B6D**.
