



MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR



RELATÓRIO DE GESTÃO

QUADRIÊNIO: ABRIL DE 2017 A ABRIL 2021



**MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR
OUVIDORIA-GERAL DO MPM**

SUMÁRIO

1.	Introdução	04
2.	Da designação da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia	04
3.	Das estatísticas de manifestações recebidas	04
4.	Dos pedidos de informação com base na Lei nº 12.527/2011 (LAI)	05
5.	Das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPM no período compreendido entre 07 de Abril de 2017 a 26 de Abril de 2021	06
5.1.	Das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar	06
5.1.2.	Posse da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia como Diretora de Planejamento Estratégico do CNOMP	06
5.1.3.	Posse da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia como Vice-Presidente do CNOMP	06
5.1.4.	Posse da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia como Presidente do CNOMP	06
5.1.5.	Presença em eventos institucionais	06
5.2.	Das realizações e aprimoramentos realizados nos últimos quatro anos	08
5.2.1.	Da Mediação de conflitos	08
5.2.2.	Da Ouvidoria do MPM como instrumento de fortalecimento da cidadania	08
5.2.3.	Do sistema de informação da Ouvidoria do MPM	08
5.2.4.	Da inclusão do <i>QR Code</i>	09
5.2.5.	Da Elaboração do Manual do Sistema de Informação da Ouvidoria do Ministério Público Militar	09
6.	Da atuação da Ouvidoria junto ao Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados do Exército da Primeira Região Militar	09

7.	Atuação no combate à propagação do Coronavírus Covid-19 nas organizações militares	09
8.	Da publicação da Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria	10
9.	Da inclusão do Sistema SEI nas atividades rotineiras da Ouvidoria	10
10.	Do preenchimento da Ficha de Indicador de Objetivo	10
11.	Criação de um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria	10
12.	Da Gestão como Presidente do CNOMP	10
13.	Término do mandato da Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar como Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP	11
14.	Término do mandato da Ouvidora do Ministério Público Militar	11
15.	Da Ouvidoria em números	11
15.1.	Total de manifestações recebidas no último quadriênio	11
15.2.	Vias de Acesso à Ouvidoria	14
15.3.	Classificação das manifestações	14
15.3.1.	Manifestações quanto à Forma	14
15.3.2.	Manifestações quanto ao Sigilo	14
15.3.3.	Manifestações quanto ao Assunto	15
15.4.	Dos Encaminhamentos	16
15.5.	Manifestações Sobre COVID-19	17
15.6.	Manifestações Relativas ao SFPC	17
16.	Da estrutura de pessoal da Ouvidoria do Ministério Público Militar	17



**MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR
OUVIDORIA-GERAL DO MPM**

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria da Procuradoria-Geral de Justiça Militar

Relatório de Gestão – Quadriênio Abril de 2017 a Abril de 2021

1 - Introdução:

As Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, para alcançarem o estágio atual, passaram por várias etapas.

A primeira delas foi a inserção do parágrafo 5º do art. 130-A da Constituição Federal, por intermédio da EC 45/2004, que previu a criação obrigatória das Ouvidorias nos diversos ramos do Ministério Público.

A partir daí, cada Ministério Público tratou de expedir normas, dentro das distintas realidades, criando suas Ouvidorias.

A Ouvidoria do Ministério Público Militar foi criada pela Portaria PGJM 159 de 03 de Novembro de 2016.

As Ouvidorias, apesar da sua crescente participação e importância nas atividades ministeriais, ainda não são inteiramente compreendidas. Têm um enorme potencial para colaborar com o processo de aperfeiçoamento das atividades do órgão, uma vez que são o canal de interlocução com a sociedade, real destinatária dos serviços realizados pelas instituições públicas; permitem que o cidadão informe diretamente as suas impressões sobre o funcionamento do órgão, apresentando reclamações, críticas, pedidos de informação, sugestões, elogios, etc.

Neste relatório, apresentaremos as atividades realizadas no período compreendido entre 07 de Abril de 2017 e 26 de Abril de 2021.

2 – Da designação da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia

A Procuradora de Justiça Militar Maria de Lourdes Souza Gouveia foi nomeada como Ouvidora do Ministério Público Militar, após formação de lista tríplice elaborada pelo Conselho Superior do Ministério Público Militar e designação pelo Procurador-Geral de Justiça Militar, através da Portaria nº 62/PGJM de 07 de Abril de 2017.

Em 26 de Abril de 2019, foi reconduzida para o biênio 2019/2021, através da Portaria 60/PGJM de 23 de Abril de 2019.

3 - Das estatísticas de manifestações recebidas

Em 2017, o volume de manifestações recebidas foi o seguinte:

2º Trimestre - 327 (trezentas e vinte e sete)

3º Trimestre - 248 (duzentas e quarenta e oito)

4º Trimestre - 301 (trezentas e uma)

2018

- 1º Trimestre - 249 (duzentos e quarenta e nove)
- 2º Trimestre - 302 (trezentas e duas)
- 3º Trimestre - 256 (duzentas e cinquenta e seis)
- 4º Trimestre - 202 (duzentas e duas)

2019

- 1º Trimestre - 265 (duzentas e sessenta e cinco)
- 2º Trimestre - 381 (trezentas e oitenta e uma)
- 3º Trimestre - 454 (quatrocentas e cinquenta e quatro)
- 4º Trimestre - 313 (trezentas e treze)

2020

- 1º Trimestre - 431 (quatrocentas e trinta e uma)
- 2º Trimestre - 457 (quatrocentos e cinquenta e sete)
- 3º Trimestre - 412 (quatrocentos e doze)
- 4º Trimestre - 320 (trezentas e vinte)

2021

- 1º Trimestre - 541 (quinhentas e quarenta e uma)
- Do dia 1º até o dia 22 de Abril de 2021 - 104 (cento e quatro)

No primeiro trimestre de 2021, a Ouvidoria foi acionada em 541 (quinhentas e quarenta e uma) oportunidades. Assim, efetuando-se uma comparação entre iguais períodos de anos anteriores, apresentou um crescimento de aproximadamente 26% nos atendimentos realizados.

4 - Dos pedidos de informação com base na Lei nº 12.527/2011 (LAI)

No período referente ao presente relatório, foram recebidos, via ouvidoria do MPM, 24 (vinte e quatro) pedidos com fundamento na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), não tendo sido verificado descumprimento de prazo para a prestação das informações pelos órgãos do Ministério Público Militar.

Os pedidos foram de naturezas distintas, a saber:

2º Trimestre/2017: Neste período foram recebidos 05 (cinco) pedidos com base na LAI, sendo 04 (quatro) indagando “sobre a existência de cargos de Técnico Administrativo, vagos e ocupados na PJM de Campo Grande/MS, bem como eventuais servidores cedidos àquela Procuradoria”. A quinta solicitação requeria o envio das versões digitalizadas do Termo de Contrato nº 06/2016, bem como seus termos aditivos.

3º Trimestre/2017: 04 (quatro) solicitações com base na LAI, sendo 02 (duas) sobre processo licitatório realizado na PGJM, 01 (uma) com apoio na Lei 12.321/2010 e outra sobre uma Notícia de Fato já arquivada.

4º Trimestre/2017: 02 (duas) solicitações, sendo 01 (uma) sobre aplicação de penalidades de demissão, ocorrência de nepotismo, quotas para pessoas com deficiência e 01 (uma) sobre cargos de Promotor vagos.

1º Trimestre/2018: 04 (quatro) solicitações, sendo 02 (duas) referentes aos gastos com cargos comissionados e funções gratificadas no MPM, 01 (uma) sobre a existência de setor e de funcionários do MPM responsáveis por reprimir o descumprimento da LAI e 01 (uma) referente ao quantitativo de servidores do MPM em regime de teletrabalho.

2º Trimestre/2018: 02 (duas) solicitações, sendo 01 (uma) referente a quantidade de cargos de Analista Processual na PJM/SP e outra sobre a existência de PIC's para apurar mortes durante Operações de Garantia da Lei e da Ordem (GLO).

Nos 3º e 4º trimestres de 2018 e no 1º trimestre de 2019 não foram recebidos pedidos com base na LAI.

2º Trimestre/2019: No segundo trimestre de 2019 foram recebidas 03 (três) solicitações, todas referentes a quantidade de denúncias oferecidas, inquéritos instaurados, sindicância e arquivamentos decorrentes de crimes dolosos contra a vida, cometidos por militares das Forças Armadas e Policiais Militares contra civil, tendo como motivação a Operação da Garantia da Lei e da Ordem (GLO), entre os anos de 2013 a 2018.

3º Trimestre/2019: No terceiro trimestre de 2019, foi recebida 01 (uma) única solicitação referente à Capitania dos Portos do Rio de Janeiro.

4º Trimestre/2019: No quarto trimestre de 2019, 01 (uma) única manifestação sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do MPM.

1º Trimestre/2020: Não houve solicitações neste período.

2º Trimestre/2020: 01 (uma) solicitação referente a eventuais processos judiciais de improbidade nos quais o Ministério Público Militar tenha atuado.

3º Trimestre/2020: não houve manifestação.

4º Trimestre/2020: 01 (uma) manifestação com base na LAI, referente à Capitania dos Portos de Pernambuco.

1º Trimestre/2021: Não houve manifestações.

Do dia 1º até o dia 22 de Abril de 2021: Não houve manifestações.

Ressaltamos que a Ouvidoria exerce papel complementar no que se refere às manifestações recebidas com base na LAI, recebendo, tratando e encaminhando as manifestações para o setor competente, via ASCOM.

Não houve negativa a nenhum pedido apresentado, nem chegou ao nosso conhecimento, descumprimento de prazo para apresentação de resposta pelas unidades ou por membros do Ministério Público Militar.

5 - Das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPM no período compreendido entre 07 de Abril de 2017 a 26 de Abril de 2021:

5.1 - Das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar:

5.1.2 – Posse da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia como Diretora de Planejamento Estratégico do CNOMP

Aos 16 dias do mês de Janeiro do ano de 2019, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, **tomou posse como Diretora de Planejamento Estratégico e de Acompanhamento Legislativo do CNOMP** para o exercício 2018/2019, em substituição ao Dr. Alceu José Torres Marques (Ouvidor do MPMG).

5.1.3 - Posse da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia como Vice-Presidente do CNOMP

Aos 27 dias do mês de Março do ano 2020, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, **tomou posse como Vice-Presidente do CNOMP** para o exercício 2020/2021.

5.1.4 - Posse da Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia como Presidente do CNOMP

Em 03 de novembro de 2020, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, **assumiu o cargo de Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público.**

5.1.5 - Presença em eventos institucionais:

No ano de 2017, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar compareceu aos seguintes eventos:

- 33ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Salvador/BA, nos dias 1º e 2 de Junho de 2017.
- Reunião do CNOMP, ocorrida no período de 22 a 23 de Junho de 2017. Nesta reunião, a Ouvidora do MPM participou como facilitadora numa mesa de diálogos, ocasião em que foram expostas, como conclusão do grupo, as dificuldades das Ouvidorias de cada MP Estadual bem como dos ramos da União, ressaltando-se a necessidade de uniformizar alguns procedimentos, respeitando as peculiaridades de cada Ministério Público.
- 34ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Rio de Janeiro/RJ, nos dias 31 de Agosto e 1º de Setembro de 2017.
- 35ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Macapá/AP, nos dias 30 de Novembro e 1º de Dezembro de 2017.

Em 2018, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar compareceu aos seguintes eventos:

- 36ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em São Luís/MA, nos dias 15 e 16 de Março de 2018.
- 37ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Fortaleza/CE, nos dias 06, 07 e 08 de Junho de 2018.
- Brasília/DF nos dias 11, 12 e 13 de Setembro de 2018, em atendimento a convocação do Ouvidor Nacional do Ministério Público.
- Rio de Janeiro/RJ dias 13 e 14 de Novembro, na 3ª Reunião Extraordinária do CNOMP e realizando curso de "media training" organizado pelo Comando Militar do Leste.
- 3ª Reunião Ordinária da Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Goiânia/GO, no dia 21 de Novembro de 2018.
- 39ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Goiânia/GO, nos dias 22 e 23 de Novembro de 2018, ocasião em que o Procurador-Geral da Justiça Militar recebeu homenagem em razão da atuação da Ouvidoria do Ministério Público Militar no atendimento às comunidades carentes do Rio de Janeiro durante a intervenção.

No ano de 2019, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar compareceu aos seguintes eventos:

- Reunião Ordinária da Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Brasília/DF, no dia 07 de Fevereiro de 2019.
- 40ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Brasília/DF, no dia 08 de Fevereiro de 2019.
- Rio de Janeiro/RJ dia 14 de Maio, 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, realizada pela Controladoria-Geral da União.
- 42ª Reunião Ordinária do CNOMP, Rio de Janeiro/RJ dia 15 de Maio.
- Em Brasília, a Ouvidora-geral participou como capacitadora em evento da ESMPU, no período de 26 a 28 de Junho de 2019, intitulado " A atuação das Forças Armadas na Segurança Pública" , onde expôs o trabalho da Ouvidoria do MPM na Intervenção Federal, elencando os resultados práticos da atuação da Ouvidoria no atendimento à população carente das comunidades mais atingidas com a violência.
- Em Brasília, o servidor Felipe Wilke, participou do Curso "Prática de atendimento ao cidadão para as Ouvidorias MP brasileiro", no período de 26 a 27 de Junho de 2019.
- 43ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Brasília/DF, em 19 de Agosto de 2019.
- 44ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Goiânia/GO, em 04 de Setembro de 2019.
- Reunião Ordinária da Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em Maceió/AL, em 07 de Novembro de 2019.
- 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em Maceió/AL, em 08 de Novembro de 2019.
- Encontro dos Ouvidores do Ministério Público, promovido pelo CNMP, realizado em Brasília/DF, EM 11 e 12 de Dezembro de 2019.

Em 2020, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar compareceu aos seguintes eventos:

- Reunião da Diretoria do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, realizada em 06 de Fevereiro de 2020, em Recife, na sede do Ministério Público do estado de Pernambuco.
- 46ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada, em 07 de Fevereiro de 2020, realizado na sede do Ministério Público do Estado do Pernambuco, situado na Rua do 9 Imperador Pedro II, n. 473 - Santo Antônio, Recife - PE, CEP 50010-240.
- II Encontro dos Ouvidores do Ministério Público, realizado em 11 de Março de 2020, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público, em sua sede, em Brasília/DF.
- III Encontro com os Ouvidores do Ministério Público, realizado em 7 de Maio de 2020, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público, por meio de videoconferência.
- 47ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada, em 14 de Maio de 2020, por meio de videoconferência.
- 48ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 07 de Agosto de 2020, às 09 horas, por meio de videoconferência.
- Evento Webinar “Importância das Ouvidorias em Tempos de Transformação”, realizado em 01 de Setembro de 2020, às 10 horas, pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, por meio de videoconferência.
- IV Encontro dos Ouvidores do Ministério Público, realizado em 02 de Setembro de 2020, às 15 horas, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público, por meio de videoconferência.
- Sessão Solene de Posse da Procuradora de Justiça Elza Maria de Souza no Cargo de Ouvidora do Ministério Público da Bahia - biênio 2020/2022, realizada em 24 de Setembro de 2020, às 15:30 hs, por meio de videoconferência.
- 49ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 25 de Setembro de 2020, às 09 horas, por meio de videoconferência.
- Cerimônia de posse do novo Ouvidor do MPRN, Dr. Rodrigo Pessoa de Moraes, realizada às 13 horas do dia 03 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência.
- Reunião para recebimento das funções de Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, com a participação do Dr. Erickson Girley Barros, às 14 horas do dia 03 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência.
- Reunião sobre Ouvidorias e Constituição no Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, com a participação do Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, às 10 horas do dia 04 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência.
- Reunião sobre o Termo de Cooperação Técnica entre o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP e o Ministério dos Direitos Humanos, às 09 horas do dia 05 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência.
- 6ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 09 de Novembro de 2020, às 10 hs, por meio de videoconferência.
- 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 13 de Novembro de 2020, às 13 horas, por meio de videoconferência.

- I Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP / Região Centro-Oeste, realizado em 02 de Dezembro de 2020, às 10:30 horas, por meio de videoconferência.

- Reunião sobre o Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério dos direitos Humanos e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 02 de Dezembro de 2020, às 14 horas, por meio de videoconferência.

No primeiro quadrimestre de 2021, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar compareceu aos seguintes eventos:

- II Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP / Região Sudeste, realizado em 22 de Janeiro de 2021, às 10 horas, por meio de videoconferência.

- 51ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 08 de Fevereiro de 2021, às 14 horas, por meio de videoconferência.

- Reunião com a Ouvidoria do Ministério da Mulher e Direitos Humanos e Ouvidoria Nacional para tratar do Acordo de Cooperação Técnica, realizada em 02 de Março de 2021, às 11 horas, por meio de videoconferência.

- Reunião com a Doutora Raquel de Nazaré Pinto Costa Normando, Secretária do CNOMP e Ouvidora do Ministério Público do Piauí, sobre os documentos do CNOMP, realizada em 05 de Março de 2021, às 11 horas, por meio de videoconferência.

- Sessão Solene de Posse da Corregedora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Procuradora de Justiça Sílvia Abdala Tuma e da Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva eleitas para o biênio 2021/2023, realizada no dia 18 de Março de 2021, às 16 horas, por meio de videoconferência.

- 52ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 26 de Março de 2021, às 13 horas, por meio de videoconferência.

5.2 - Das realizações e aprimoramentos realizados nos últimos quatro anos:

5.2.1 – Da Mediação de conflitos

No segundo trimestre de 2017, a Ouvidoria do MPM promoveu a mediação de um conflito, resultando em solução consensual entre as partes, no sentido de que não havia fato que ensejasse qualquer reclamação.

5.2.2 - Da Ouvidoria do MPM como instrumento de fortalecimento da cidadania

Durante a Intervenção Federal, a Ouvidoria do MPM preocupou-se em atender e ouvir os moradores das comunidades carentes envolvidas nas operações de garantia da lei e da ordem.

A Ouvidoria do Ministério Público Militar participou das ações comunitárias nos locais alcançados pelas medidas das Forças Armadas, levando a efeito uma maior aproximação com a população das comunidades cariocas que vivem subjugadas ao crime organizado.

Dessa forma, no 1º semestre de 2018, a Ouvidoria do MPM se fez presente nas ações comunitárias ocorridas na Vila Kennedy, comunidade situada às Margens da Avenida Brasil e na Praça Seca, situada no Bairro de Jacarepaguá, ambas situadas na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

No 2º Semestre de 2018, a Ouvidoria do MPM se fez presente nas ações comunitárias ocorridas no Jardim Catarina, em São Gonçalo, dia 29/09, e em Belford Roxo, dia 24/11.

A Ouvidoria do MPM providenciou a confecção de banners e folders informativos, para serem distribuídos entre a população (fotos em anexo).

Os folders esclareciam sobre o direito constitucional à segurança pública e sobre a necessidade de proteger as crianças e adolescentes da cooptação pelo tráfico. A mensagem foi bem compreendida pela população e em todas as oportunidades em que compareceu nas ações comunitárias, a Ouvidoria do MPM obteve importantes informações, ora ensejadoras de abertura de Procedimento Investigatório Criminal, ora de requerimento de medidas cautelares. Em algumas situações, foi possível solucionar o problema de imediato com o apoio das Forças Armadas, como no caso da remoção de barricadas no Jardim Catarina, em São Gonçalo, em outras foi instaurado PIC ou ainda foram remetidas informações para o Ministério Público Estadual do Rio de Janeiro.

A atuação da Ouvidoria na intervenção obteve resultados práticos extremamente satisfatórios para a população das comunidades, tendo sido o trabalho reconhecido pelo CNOMP, que homenageou o MPM pela atuação.

Foi constatada a importância da continuidade dessas medidas, a fim de garantir os direitos fundamentais dos moradores das favelas, todavia, tais ações são atribuição do Ministério Público Estadual.

5.2.3 – Do sistema de informação da Ouvidoria do MPM

O segundo semestre de 2019 foi marcado pela busca incessante de melhoria e avanços na infraestrutura dos sistemas de informação do setor.

Nesse sentido, o sistema da ouvidoria passou a ser utilizado de forma integral, sendo nele inserida todas as manifestações recebidas na Ouvidoria do MPM, independentemente do meio de acesso escolhido pelo usuário, contribuindo para um maior controle feito tanto pelo interessado quanto pelos órgãos de fiscalização internos e externos, além de se manter uma base de dados informatizada completa e confiável, contendo todos os dados relevantes das reclamações recebidas.

No primeiro semestre de 2020, dando continuidade ao processo de integral informatização do setor, eliminando-se a necessidade de processos físicos, o uso e a circulação de papéis, bem como a utilização de métodos manuais para a contagem de dados e para a confecção de relatórios, com o apoio do DTI da PGJM, aperfeiçoamos o sistema de informação da ouvidoria e finalizamos a implementação da nova versão.

O sistema nos propiciou ganho de eficiência na execução das atividades cotidianas, maior transparência e também proporcionou informações ainda mais precisas e imediatas sobre tudo aquilo que é tratado na Ouvidoria do Ministério Público Militar, possibilitando a leitura, o cadastramento e o encaminhamento das manifestações para a autoridade competente tão logo as mesmas sejam recebidas na Ouvidoria.

Tendo em vista que a quase totalidade das representações recebidas pelo Ministério Público Militar entra através da Ouvidoria, o sistema por nós utilizado serve como um segundo banco de dados nacional do órgão, podendo ser utilizado para a confecção de variadas espécies de painéis sobre as demandas recebidas.

5.2.4 – Da inclusão do QR Code

Também no primeiro semestre de 2020, incluímos o código de barras bidimensionais *QR Code* no site do MPM e em canais afins, facilitando o acesso do usuário ao formulário eletrônico para inclusão de sua manifestação.

5.2.5 - Da Elaboração do Manual do Sistema de Informação da Ouvidoria do Ministério Público Militar

Com o aumento do volume de manifestações e a necessidade de fornecer dados estatísticos seguros, separando-os por diversas categorias, aperfeiçoamos o nosso sistema de recepção das manifestações, conforme esclarecido acima, e elaboramos um manual de uso, que orienta detalhadamente sobre a utilização de cada ferramenta necessária à recepção, tratamento e encaminhamento das manifestações, além da confecção dos diversos relatórios. O manual tem dentro os seus principais objetivos auxiliar o trabalho dos futuros Ouvidores e usuários do sistema de recepção das manifestações.

6 - Da atuação da Ouvidoria junto ao Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados do Exército da Primeira Região Militar

Percebendo o aumento substancial de demanda de cidadãos sobre serviços prestados pelo Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados do Exército da Primeira Região Militar, a Ouvidoria do Ministério Público Militar passou, no 2º semestre de 2019, a intermediar contato entre os usuários e o SFPC, através da expedição de ofícios para representantes daquele serviço e do Comando da 1ª Região Militar, visando agilizar e melhorar a qualidade dos atendimentos, de forma a obter esclarecimentos e solicitar maior celeridade às manifestações sobre indisponibilidade para agendamento pelo site do SFPC, impossibilidade de contato via e-mail e/ou WhatsApp do órgão, atrasos na concessão de Certificado de Registro de Arma de Fogo e na Emissão de Guia de Tráfego, entre outras.

Tão logo os ofícios mencionados recebem resposta, a Ouvidoria procede ao cadastro das mesmas nos tickets do sistema, possibilitando ao usuário a visualização dos esclarecimentos necessários.

7 - Atuação no combate à propagação do Coronavírus Covid-19 nas organizações militares.

No primeiro semestre de 2020, marcado pelo surgimento e propagação do Coronavírus Covid-19, a Ouvidoria do Ministério Público Militar verificou um aumento substancial no número de manifestações recebidas.

A grande maioria dos relatos se referia à suposta ausência de medidas adotadas pelos comandantes de diversas organizações militares, visando a elidir a propagação do vírus na caserna. Tais relatos eram de conteúdo variado, evidenciando receio com o inusitado da situação e buscando prévio apoio para prevenir a falta de produtos de higiene, aglomerações indevidas, como cursos e formaturas em andamento, omissão na dispensa de ao menos parte do efetivo dentre outros assuntos correlatos.

Nesse sentido, no primeiro trimestre de 2020, percebemos um aumento no número de comunicações recebidas, tratadas, respondidas e encaminhadas por nossa Ouvidoria, da seguinte ordem: 265 (duzentas e sessenta e cinco) manifestações em 2019, para 431 (quatrocentos e trinta e uma) manifestações em 2020.

Assim, percebemos um salto de **106% (cento e seis por cento)** no número de atendimentos realizados. Contudo, ainda assim, conseguimos manter nosso padrão de tratamento imediato das manifestações.

Em todos esses casos, considerando a urgência requerida, a Ouvidoria do MPM teve que utilizar de proatividade, procedendo à imediata notificação da autoridade competente, evitando-se eventual ineficácia de medidas tomadas a destempo.

Para reforçar o entendimento pelo usuário de que a Ouvidoria do MPM não interrompeu os trabalhos durante o momento crítico da pandemia e para melhor divulgar nossos canais de comunicação com a sociedade, solicitamos à Assessoria de Comunicação do MPM a inclusão de um aviso em destaque (banner) no nosso site, visível imediatamente quando o usuário acessa a nossa página inicial, contendo informação sobre o pleno funcionamento da ouvidoria e indicando os meios de contato.

A Ouvidoria também providenciou a confecção de um vídeo para fazer a divulgação dos trabalhos do MPM durante a pandemia, com tópicos de divulgação e orientação sobre como entrar em contato durante a crise.

No segundo semestre de 2020, as manifestações sobre o tema saúde permaneceram ocupando o segundo lugar como tema mais recebido pela Ouvidoria, ficando atrás somente das manifestações sobre crimes militares. No terceiro trimestre ,

houve representações recorrentes sobre o retorno às aulas presenciais em cursos de formação de militares.

No primeiro trimestre de 2021, a Ouvidoria continuou a receber representações sobre suposta desobediência aos protocolos de higiene e de distanciamento nas organizações militares. Dado o início da vacinação contra a Covid no Brasil, foram também recorrentes as manifestações sobre suposto desrespeito à ordem de prioridade na aplicação da vacina, por parte de diversas organizações militares. Ainda sobre o primeiro trimestre de 2021, percebemos um aumento no número de comunicações recebidas, tratadas, respondidas e encaminhadas por nossa Ouvidoria, em relação ao tema Covid, da seguinte ordem: 35 (trinta e cinco) manifestações no último trimestre de 2020, para 96 (noventa e seis) manifestações em 2021.

Assim, percebemos um aumento de **aproximadamente 174% (cento e setenta e quatro por cento)** no número de atendimentos realizados. Contudo, ainda assim, conseguimos manter nosso padrão de tratamento imediato das manifestações.

8 - Da publicação da Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria

Finalizada no primeiro semestre de 2020 e encaminhada para divulgação pelo ofício nº 53, de 06 de Julho de 2020, a Carta de Serviços da Ouvidoria foi disponibilizada ao usuário através do link da Ouvidoria, no site do MPM.

A Carta de Serviços, importante mecanismo exigido pela Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, orienta o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e sobre os compromissos com o atendimento ao público.

9 – Da inclusão do Sistema SEI nas atividades rotineiras da Ouvidoria

No que diz respeito à confecção de relatórios estatísticos, a Ouvidoria passou a utilizar o sistema SEI como ferramenta complementar de trabalho. No processo 19.03.0011.0000613/2020-95, autuado no dia 13 de Julho de 2020, são colocadas tabelas mensais, nas quais são organizadas todas as informações contidas nos tickets encaminhados à Ouvidoria e que são necessárias à confecção do relatório estatístico trimestral, tais como: data, ticket, número do chamado, tipo, classificação das manifestações, forma de encaminhamento, anonimato, sigilo, órgão para o qual foi encaminhado e meio de acesso. Tal procedimento eliminou a necessidade da contagem manual, uma vez que basta o servidor ou o membro da Ouvidoria acessar as tabelas mensais, pesquisar a informação requerida e a mesma será localizada no sistema SEI. Adicionalmente, é possível verificar o número de ocorrências por palavras-chave pesquisadas.

10 - Do preenchimento da Ficha de Indicador de Objetivo

De forma a possibilitar a conclusão do Novo Plano Estratégico (ciclo 2021 a 2026), a Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia preencheu, no mês de dezembro de 2020, a Ficha de Indicador de Objetivo, encaminhada pela Assessoria de Gestão Estratégica. O que se pretende mensurar é o tempo médio de resposta aos questionamentos e demais mensagens endereçadas à Ouvidoria, levando em consideração desde a entrada da demanda até a resposta definitiva. O tempo médio é contado em dias. Após análise do relatório elaborado pela equipe da Ouvidoria, indicando o tempo médio de resposta às demandas recebidas na semana de 06 a 12 de dezembro de 2020, a conclusão foi a de que, atualmente, o tempo médio de resposta à demandas da Ouvidoria do MPM é de menos de 24 horas. Assim, entendemos que quanto a este indicador, especificamente, o grau de eficiência da Ouvidoria já é satisfatório. O que pode ser aperfeiçoado na Ouvidoria é a comunicação com o público interno, uma vez que o número de manifestações recebidas de membros e servidores do MPM é ínfimo.

11 - Criação de um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria

No dia 18 de janeiro de 2021 foi disponibilizado, pela Assessoria de Comunicação Institucional, o link da Pesquisa de Satisfação do Usuário no Portal da Ouvidoria do MPM: <https://www.mpm.mp.br/questionario/index.php?r=survey/index&sid=346675&newtest=Y&lang=pt-BR>

A Pesquisa de Satisfação permite ao usuário avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria, em uma escala do Péssimo ao Ótimo, com espaço para tecer comentários como reclamações, críticas, elogios e sugestões. As avaliações devem ser encaminhadas diretamente ao e-mail da Ouvidoria, de forma que seja possível aprimorar o serviço prestado ao cidadão.

O formulário de pesquisa de satisfação está disponível através da ferramenta **LimeSurvey**, ferramenta instalada pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) na nossa intranet, e homologada pela Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, Ouvidora do MPM.

Adicionalmente, é possível extrair estatísticas das avaliações realizadas pelo usuário, através de acesso com login e senha no seguinte link: <https://intranet.mpm.mp.br/questionario/index.php?r=admin>.

12 – Da Gestão como Presidente do CNOMP

Durante os cinco meses da gestão como Presidente do CNOMP, a Ouvidora do MPM procurou colocar em prática uma das finalidades essenciais do Colegiado, prevista no art.1º do Estatuto: Incentivar a integração e promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas entre as Ouvidorias.

Com este escopo, criou os Encontros Regionais, tendo realizado os do Centro-Oeste e Sudeste.

Foram realizadas duas reuniões ordinárias no período, sendo que uma contou com a participação da Ministra Damara Alves que discorreu sobre o tema "vítimas invisíveis do Estado brasileiro" e na outra reunião foram convidados os Procuradores Drs. Rui Kolb de Santa Catarina; Ney Zanlorenzi, do Paraná; Gilberto Nonaka de São Paulo e Libânio do MPDFT para falar sobre LGPD.

Foi também realizada uma reunião extraordinária do Colegiado para tratar do acordo de cooperação técnica entre o Ministério dos Direitos Humanos e da Mulher e o CNOMP e uma reunião da Diretoria do CNOMP com o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos.

Com o objetivo de facilitar o manuseio da documentação do CNOMP e disponibilizá-la a todos os Conselheiros, foi realizada a digitalização de toda a documentação física do CNOMP.

O trabalho criterioso de digitalização de documentos como atas, termos de posse, relatórios financeiros, listas de presença e de contribuição, foi finalizado em 11 de Março de 2021. A documentação mencionada está disponibilizada no Drive do CNOMP, organizada por pastas, sendo que cada pasta faz referência a um assunto em específico.

Após o levantamento de todas as pendências documentais do CNOMP, de forma a atender as exigências para registro da documentação em cartório, a Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, providenciou os encaminhamentos necessários para regularização da situação bancária e fiscal do Conselho.

Na 52ª Reunião do Conselho, a Ata da 46ª Reunião Ordinária, pendente de aprovação, foi retificada e aprovada, à unanimidade, sem alterações adicionais.

Além da situação documental, a Presidente do CNOMP submeteu à deliberação dos Conselheiros a contratação de um contador para organizar e regularizar os registros contábeis e a situação fiscal do Conselho.

13 – Término do mandato da Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar como Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP

Aos 26 dias do mês de março do ano de 2021, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, **terminou o seu mandato como Presidente do CNOMP** para o exercício 2020/2021. A posse da nova Presidente do CNOMP, Doutora Selma Magda Pereira Barbosa Barreto, ocorreu na 52ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada no dia 26 de Março de 2021, às 13 horas.

14 - Término do mandato da Ouvidora do Ministério Público Militar

Aos 26 dias do mês de abril de 2021, terminou o mandato da Procuradora de Justiça Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, como Ouvidora do Ministério Público Militar, considerando a deliberação na 256ª Sessão Ordinária do Conselho superior do Ministério Público Militar e a Portaria nº 60 /PGJM, de 23 de abril de 2019, que estabelece o mandato do referido cargo para o biênio 2019/2021.

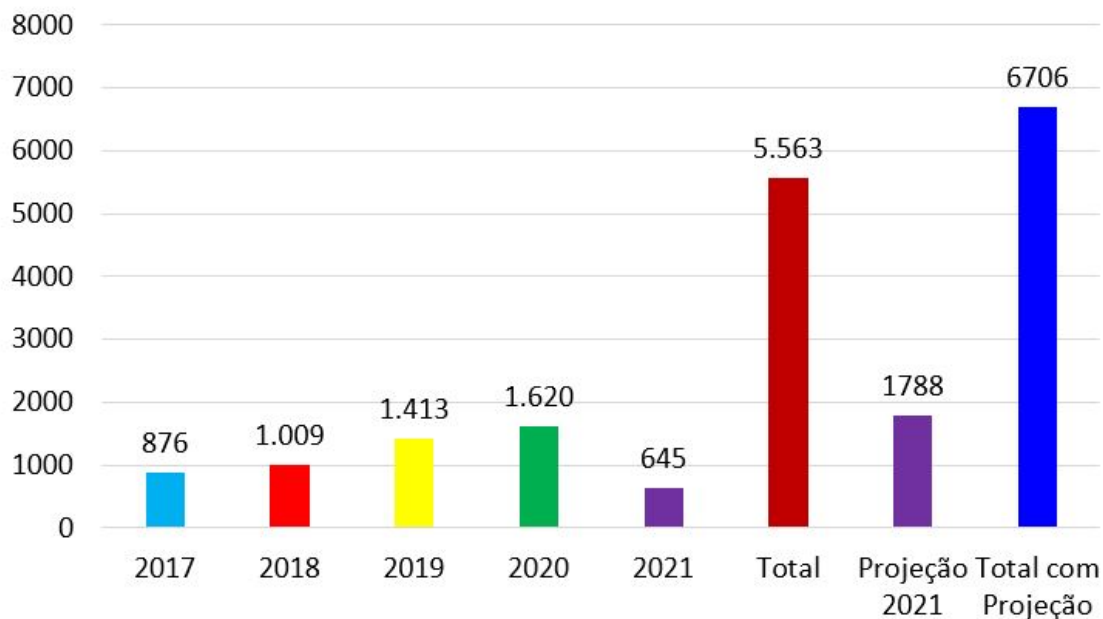
15 – Da Ouvidoria em números

15.1 – Total de manifestações recebidas no último quadriênio

Manifestações Recebidas	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Janeiro		75	90	120	154	439
Fevereiro		84	75	95	145	399
Março		90	100	216	242	648
Abril	84	84	129	185	104*	586
Maió	128	137	165	126		556
Junho	115	81	87	146		429
Julho	84	87	147	133		451
Agosto	90	77	156	138		461
Setembro	74	92	151	141		458
Outubro	133	84	107	107		431
Novembro	119	78	142	129		468
Dezembro	49	40	64	84		237
Total	876	1.009	1.413	1.620	645	5.563

*A Estatística do mês de Abril refere-se até o dia 22.

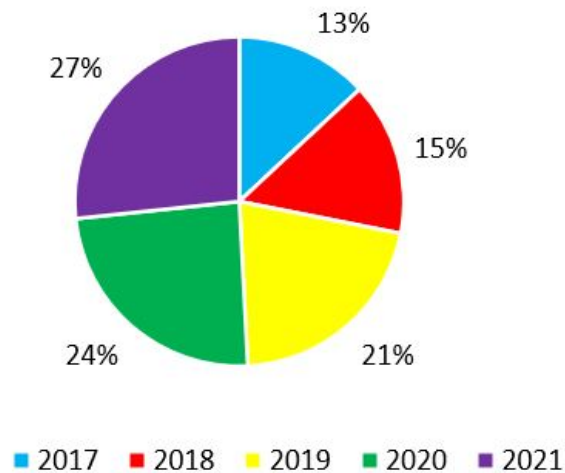
EVOLUÇÃO ANUAL DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



Os gráficos a seguir expressam, em termos percentuais, a evolução ano a ano das manifestações recebidas em relação ao total apurado durante esta gestão. No primeiro deles, considerou-se para o ano em curso o número de manifestações anotado até o dia 22/04 e um total de 5.563 manifestações recebidas. Para a elaboração do segundo gráfico, estimou-se, com base no comportamento dos anos anteriores, uma quantidade de manifestações a ser recebida até o final de 2021, cujo montante, a se concretizar esta expectativa, se realizará em 1.788. Neste caso, o total apurado para o período da avaliação em curso, ou seja, até dezembro de 2021, ficará em 6.706 manifestações.



GRÁFICO COM PROJEÇÃO ATÉ 12/2021
6.706 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Do total das 5.459 manifestações recebidas, a divisão quanto à forma se deu conforme tabela abaixo:

Manifestação quanto à forma	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Denúncia	351	395				746
Reclamação	155	189	327	20		691
Informação	260	298	340	46		944
Elogio/Agradecimento	29	41	38	04		112
Solicitação/Outros	81	86	158			325
Notícia de Fato			550	286		836
Sugestão				42		42
Dúvida				02		02
Representação/Solicitação de Providência				1.220	645	1.865
Total	876	1.009	1.413	1.620	645	5.563

15.2 – Vias de Acesso à Ouvidoria

No último quadriênio, a Ouvidoria recebeu 2.348 (dois mil, trezentos e quarenta e oito) acessos por e-mail; 2.135 (dois mil, cento e trinta e cinco) por formulário eletrônico; 797 (setecentos e noventa e sete) por telefone; 233 (duzentos e trinta e três) pessoalmente; e 50 (cinquenta) por carta.

Vias de Acesso à Ouvidoria	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Telefone	125	180	210	91	191	797
Presencial	64	87	69	13		233
Carta	03	06	22	17	02	50
Formulário Eletrônico	326	354	552	734	169	2.135
E-mail	358	382	560	765	283	2.348
Total	876	1.009	1.413	1.620	645	5.563

15.3 – Classificação das manifestações

As manifestações foram classificadas segundo três aspectos: forma, sigilo e assunto.

15.3.1 - Manifestações quanto à Forma

Foram recebidas **1.865** (mil, oitocentos e sessenta e cinco) solicitações de providências, **944** (novecentos e quarenta e quatro) pedidos de informação, **836** (oitocentas e trinta e seis) notícias de fato, **746** (setecentas e quarenta e seis) denúncias, **691** (seiscentas e noventa e uma) reclamações, **325** (trezentas e vinte e cinco) solicitações/outros, **112** (cento e doze) elogios, **42** (quarenta e duas) sugestões e **02** (duas) dúvidas. Verifica-se um maior número de solicitações de providências, seguido por pedidos de informação, notícias de fato, denúncias, reclamações, solicitações/outros, elogios, sugestões e dúvidas.

15.3.2 – Manifestações quanto ao Sigilo

Quanto ao Sigilo, esta Ouvidoria recebeu 1.028 (mil e vinte e oito) manifestações sigilosas e 645 (seiscentas e quarenta e cinco) anônimas.

Manifestações quanto ao Sigilo	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Anônimas	73	51	73	325	123	645
Sigilosas	127	225	273	327	76	1.028
Total	200	276	346	652	199	1.673

15.3.3 - Manifestações quanto ao Assunto

Segundo este aspecto, as manifestações estão classificadas em: Acessibilidade; Administração e Funcionamento do MPM; Atuação de Membros e Servidores; Concurso Público; Consultas e Dúvidas Jurídicas; Consumidor; Controle Externo da Atividade Policial; Crimes; Demandas alheias às atribuições do MPM; Discriminação de Gênero, Etnia e Condição Física, Social e Mental; Educação; Eleitoral; Execução Penal; Idoso; Improbidade Administrativa; Infância e Juventude; Meio Ambiente; Outros; Residência na Comarca e Lotação de Membros; Saúde; Serviços Públicos; Sindical e Questões Análogas; Violência Doméstica; LAI (Lei de Acesso à Informação); e Inválidas. Para o quadriênio em questão, as manifestações ficaram assim divididas:

Manifestações quanto ao Assunto	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Acessibilidade						
Administração e Funcionamento do MPM	01	01		03		05
Atuação de Membros e Servidores	01	04	01	02		08
Concurso Público	19	14	04	50	23	110
Consultas e Dúvidas Jurídicas	02		180	172	193	547
Consumidor						
Controle Externo da Atividade Policial	03	01		02		06
Crimes	259	297	466	591	263	1.876
Demandas alheias às atribuições do MPM	38	09	88	64	05	204

Manifestações quanto ao Assunto	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Discriminação de Gênero, Etnia e Condição Física, Social e Mental		01		06	01	08
Educação						
Eleitoral		06		03		09
Execução Penal						
Idoso			02	05		07
Improbidade Administrativa	16	05	03	21	02	47
Infância e Juventude						
Meio Ambiente	02	06	03			11
Outros	518	638	417	139	47	1.759
Residência na Comarca e Lotação de Membros						
Saúde	05	09		288	42	344
Serviços Públicos	01		244	263	61	569
Sindical e Questões Análogas						
Violência Doméstica				09	08	17
LAI (Lei de Acesso à Informação)	11	06	05	02		24
Inválidas		12				12
Total	876	1.009	1.413	1.620	645	5.563

15.4 - Dos Encaminhamentos

São os seguintes os encaminhamentos previstos para as manifestações recebidas por esta Ouvidoria: para outros órgãos (DPU, MPE, Auditorias, etc); para as Procuradorias de Justiça Militar em outras Unidades da Federação; para outros setores do MPM (PGJM e seus Departamentos); para os Ofícios Extrajudiciais da PJMRJ; outros encaminhamentos / retornar ao SAC; e Solucionados na Ouvidoria. As quantidades referentes ao quadriênio em comento estão organizadas na tabela abaixo.

Encaminhamentos	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Setores Administrativos da PGJM	21	22	12	18	01	74
Órgãos Diversos	36	60	92	208	79	475
PJMs em outras UF	242	273	348	357	152	1.372
5º Ofício/PJMRJ	188	183	316	444	136	1.267
Solucionados na Ouvidoria/SAC	389	471	645	593	277	2.375
Total	876	1.009	1.413	1.620	645	5.563

15.5 - Manifestações Sobre COVID-19

	2017	2018	2019	2020	2021	Total
COVID-19				361	113	474

15.6 - Manifestações Relativas ao SFPC

	2017	2018	2019	2020	2021	Total
SFPC				250	62	312

16 - Da estrutura de pessoal da Ouvidoria do Ministério Público Militar

A Ouvidoria do Ministério Público Militar, atualmente tem como Ouvidora-Geral a Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, que acumula as atividades de ouvidora com a de Procuradora da 5ª Procuradoria de Justiça Militar no Rio de Janeiro e com a de Coordenadora Administrativa da Procuradoria de Justiça Militar no Rio de Janeiro.

A Dra. Maria de Lourdes é auxiliada na Ouvidoria do MPM pela Analista do Ministério Público da União, Luciane Stembach Bossan. A Técnica Administrativa do MPU, Mariana Lívio Cavalcante Cabrita, assumiu as suas funções no MPM em Junho de 2020 e face a grande demanda de serviço da Ouvidoria, acrescida da assunção da Ouvidora do MPM ao cargo de Presidente do CNOMP, passou a auxiliar os trabalhos da Ouvidoria, sendo nomeada Secretária Executiva do CNOMP.

É o que havia para relatar.

Rio de Janeiro, 26 de Abril de 2021.

MARIA DE LOURDES SOUZA GOUVEIA
Ouvidora do Ministério Público Militar



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DE LOURDES SOUZA GOUVEIA, Ouvidora do MPM**, em 28/04/2021, às 10:53, 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 **0874162** e o código CRC **873506A3**.

19.03.0011.0000333/2021-75

MPM/RJ/RIO/PJM/OUVID0874162v92