

MANUAL

DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR



MPM anos
MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR



OUVIDORIA

Antônio Pereira Duarte

Procurador-Geral de Justiça Militar

Clauro Roberto de Bortolli

Vice-Procurador-Geral de Justiça Militar

Giovanni Rattacaso

Corregedor-Geral

Edmar Jorge de Almeida

Coordenador da Câmara de Coordenação e Revisão

Maria de Lourdes Souza Gouveia

Ouvidora-Geral

**MANUAL DO SISTEMA
DE INFORMAÇÃO
DA OUVIDORIA
DO MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR**

junho | 2020

Planejamento e Coordenação

Maria de Lourdes Souza Gouveia

Ouvidora-Geral do MPM

Organização e Planejamento Visual

Rodrigo Fontaine Simões

Técnico-administrativo da PJM Rio de Janeiro

Diagramação e Projeto Gráfico

Alessandra de Mello Duarte Pereira

Assessoria de Comunicação Institucional do MPM

**É permitida a reprodução parcial ou total desta obra,
desde que citada a fonte.**

PREFÁCIO

O presente manual da Ouvidoria do Ministério Público Militar foi elaborado com o **objetivo de orientar os usuários do sistema de recepção e tratamento das manifestações**, padronizando os procedimentos adotados na Ouvidoria, contribuindo com maior agilidade e eficiência na execução das tarefas rotineiras, tornando mais simples e precisas as pesquisas feitas ao acervo cadastral e facilitando a elaboração dos relatórios exigidos pelos órgãos de controle.

O manual foi elaborado com observância das exigências contidas na **Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias** dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.

O conhecimento integral da Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, continua sendo de suma importância para todos os usuários do sistema da Ouvidoria do Ministério Público Militar.

SUMÁRIO

6	Do cadastramento das manifestações no Sistema
7	Do cadastramento das respostas aos manifestantes
8	Do sigilo dos dados do usuário:
9	Do encaminhamento das informações sigilosas.
10	Da utilização do Sistema:
11	Do cadastramento das manifestações:
12	Do cadastramento de manifestações anônimas:
13	Do cadastramento do campo prioridade:
14	Do campo categoria das manifestações:
17	Do cadastramento das manifestações recebidas via documento impresso:
18	Do cadastramento de manifestações recebidas via correio eletrônico:
19	Do cadastramento das mensagens recebidas de forma presencial ou por chamadas telefônicas:
20	Do preenchimento do campo “encaminhamento”:
21	Do preenchimento do campo “meio de acesso”:
22	Do preenchimento do campo classificação das manifestações:
23	Outras classificações
24	Da inclusão de resposta ao usuário no Sistema:
25	Do encaminhamento das manifestações
26	Da classificação do estado da manifestação:
27	Das pesquisas no sistema:
28	Da extração de relatórios:
30	Da inclusão do relatório no sistema SEI:
32	Da conclusão

DO CADASTRAMENTO DAS **MANIFESTAÇÕES** NO SISTEMA

O cadastramento de todas as manifestações no sistema **é importante para otimizar o grau de precisão na coleta dos dados** exigidos pelo Conselho Nacional do Ministério Público(CNMP) e que são enviados trimestralmente ao PGJM, CSMPM e Corregedoria do MPM.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Ministério Público Militar **deverão ser cadastradas no sistema de informação**, não importando o meio de acesso utilizado pelo usuário (presencial, telefonema, e-mail ou formulário eletrônico).

A resposta do usuário, referente ao mesmo assunto tratado na manifestação inicial, não enseja a inclusão de novo cadastro no sistema e deve ser incluída no campo “mensagem” da primeira comunicação. **Mas, abordando tema diverso, deve ser gerado um novo cadastro, perfazendo um novo código para fins de estatística e formando uma nova base de diálogo com o interessado**, evitando-se tratar de mais de um tema no mesmo procedimento.

DO CADASTRAMENTO DAS RESPOSTAS AOS MANIFESTANTES

Todas as manifestações devem ser respondidas ao usuário, da forma mais completa possível, informando-lhe sobre os encaminhamentos efetuados, caso o assunto seja de atribuição de outro órgão.

As respostas aos usuários devem ser feitas **prioritariamente pelo sistema**, sendo nele arquivado todo o histórico de comunicação, **o qual pode ser utilizado como instrumento de coleta de dados e provas** importantes para o órgão destinatário da representação.

Esses órgãos, inclusive, poderão dar continuidade ao diálogo com a parte diretamente, por meio do sistema, podendo-se dispensar a intervenção da Ouvidoria em casos já distribuídos.

Tratando-se de manifestação **sobre direito individual disponível**, a parte será orientada sobre a ausência de atribuição do MPM, e **devem ser fornecidos os contatos da Defensoria Pública ou direcionada a parte a solicitar auxílio da instituição competente para a solução**.

DO SIGILO DOS DADOS

DO USUÁRIO:

É sempre facultado
ao manifestante
a solicitação de sigilo
sobre seus dados
pessoais.

Havendo pedido de sigilo, a Ouvidoria do Ministério Público Militar **adotará todas as medidas para evitar o compartilhamento inadequado das informações** com pessoas estranhas às atividades desenvolvidas no Setor, sendo indispensável a adoção das medidas de praxe para evitar o vazamento, tais como:



DO ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS.

A exceção de casos excepcionais a serem analisados pelo Ouvidor-Geral do Ministério Público Militar, que possam vir a causar relevante dano ao manifestante, a princípio não há óbice ao encaminhamento das informações sigilosas à Procuradoria do Ministério Público Militar com atribuição para investigar o fato apresentado ou aos demais ramos do Ministério Público brasileiro.

Nas hipóteses de relevante necessidade de manutenção do sigilo do manifestante, deverá o mesmo ser consultado sobre a autorização para compartilhar seus dados pessoais e, havendo opção pela manutenção do sigilo, encaminha-se a manifestação ao órgão de execução pelo sistema, mas os dados sensíveis são preservados, acessíveis apenas pela Ouvidoria.

The image shows a screenshot of a web application interface. On the left, there is a form with the following fields:

- Meio de Acesso: - [dropdown]
- Classificação das Manifestações: - [dropdown]
- Ouvidoria autoriza a liberar Sigilo para o MP? Não Sim (A red arrow points to the 'Não' radio button.)
- Quando ocorreu, se está ocorrendo ou pode vir a ocorrer o fato noticiado (data, se possível, horário): [text area]
- O que aconteceu, está acontecendo ou pode vir [text area]

On the right, a blue callout box contains the text: "Nesse caso, o usuário deverá utilizar o campo abaixo **“Ouvidoria autoriza liberar sigilo para o MP”**, e clicar no campo **“não”**. O campo é acessível a partir do ícone **“editar”**.”

Below the form, there is a detailed call log for a user named 'beltranoteste':

- Código de identificação: S2R-V4X-MQPQ (Número do chamado: 1641)
- Criado: 2018-02-05 14:30:39
- Status do chamado: Recebidas [Marcar como resolvido]
- Atualizado: 2020-03-13 15:12:17
- Categoria: Sugestões
- Respostas: 0
- Prioridade: Alta
- Último a responder: beltranoteste
- Responsável: PGJM-Solange
- Tempo dedicado: 00:00:00

There are also buttons for 'Imprimir', 'Editar', and 'Mais' next to the call log details. A red arrow points to the 'Editar' button.

DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA

A página inicial do Sistema da Ouvidoria do Ministério Público Militar é acessível pelo link:



http://www.mpm.mp.br/sistemas/ouvidoria/admin/admin_main.php

sendo possível ao usuário **criar um atalho** de acesso em sua área de trabalho, mediante as seguintes ações:



Clicar com o **botão direito do mouse na área de trabalho**, selecionar a opções **novo, atalho, inserir o link acima e clicar na opção avançar**, daí basta **nomear a atalho** como SISTEMA OUVIDORIA e **concluir**.

O Sistema também é facilmente acessível e de forma completa a partir do **“link” contido no e-mail de alerta sobre o recebimento de novas mensagens**.

DO CADASTRAMENTO DAS **MANIFESTAÇÕES:**

Ao receber a manifestação por qualquer dos meios de acesso, o usuário **deverá clicar em "+ Novo chamado"**:



Ministério Público Militar

Início Base de conhecimento Relatórios Estatístico Perfil Mensagens (0) Sair

Recarregar página automaticamente

Abrir chamados  [+ Novo chamado](#)

Número de chamados: 19 | Número de páginas: 1

<input type="checkbox"/>	<u>Código de identificação</u>	<u>Atualizado</u>	<u>Nome</u>	<u>Assunto</u>	<u>Status</u>	<u>Último a responder</u>	
<input type="checkbox"/>	S2R-V4X-MQPQ	13 Mar 20	beltranoteste	* Denúncia	Recebidas	beltranoteste	
<input type="checkbox"/>	51Z-RSE-LNL1	09 Mar 20	ROBERTOFULANODETAL	* direitos humanos	Recebidas	ROBERTOFULANODETAL	
<input type="checkbox"/>	1EB-3XE-ALZA	09 Mar 20	PAULO BELTRANO CICRANO	* direitos humanos	Recebidas	PAULO BELTRANO CICRANO	
<input type="checkbox"/>	AGL-LHX-1X7S	18 Dez 19	ROBERTO PAULO CICRANO BELTRANO	* direitos humanos	Recebidas	ROBERTO PAULO CICRANO BELTRANO	
<input type="checkbox"/>	1XD-QSR-G217	27 Jan 20	Nogueira Beltrano Fulano	* Requisição de CR	Recebidas	Nogueira Beltrano Fulano	

Após, deverá o responsável **preencher o formulário eletrônico da forma mais abrangente possível.**

DO CADASTRAMENTO DE **MANIFESTAÇÕES** **ANÔNIMAS:**

Caso a manifestação seja anônima, **o nome será cadastrado como “anônimo” e o e-mail como “anônimo@mpm.mp.br”**; uma vez que o sistema sempre exige a apresentação de um endereço eletrônico em formato apropriado.

DO CADASTRAMENTO DO CAMPO **PRIORIDADE:**

Ao receber a manifestação, o servidor deverá atentar para a **necessidade de classificá-la quanto à prioridade**, no seguinte campo:

The image shows a registration form with a dropdown menu for the 'Prioridade' field. The dropdown is open, showing three options: 'Baixa', 'Média', and 'Alta'. The 'Baixa' option is currently selected. To the right of the form, there is a blue callout box with the text 'PRIORIDADE CRÍTICA' and a description: 'temas que envolvem saúde, integridade física ou privação da liberdade de alguém'. The form fields include: Prioridade: * Baixa (dropdown), Data de Nascimento: (text input), Sexo: (radio buttons), Profissão: (text input), Escolaridade: * Crítico * (dropdown), CPF: (text input), RG: (text input), and Telefone fixo com DDD: (text input).

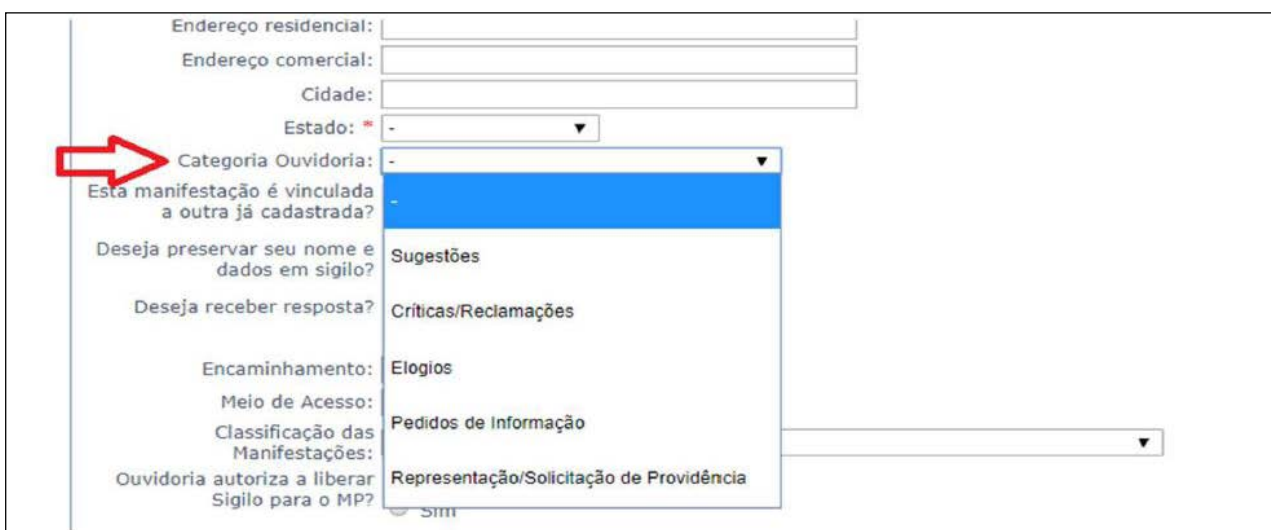
Quando o assunto for relacionado a **temas que envolvem saúde, integridade física ou privação da liberdade de alguém**, a manifestação deve ser cadastrada com **prioridade crítica**

e imediatamente encaminhado ao órgão responsável pela apuração, fazendo-se os alertas necessários para a manutenção do sigilo em caso de manifestações sigilosas.

DO CAMPO CATEGORIA DAS MANIFESTAÇÕES:

A categoria da manifestação **deve ser ajustada** de forma **a atender** aos requisitos da **Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, do CNMP**, mediante utilização do campo abaixo, que pode ser preenchido inclusive de forma diversa ao cadastro inicial feito pelo usuário externo, nos casos em que ele próprio preencheu o formulário eletrônico e escolheu de maneira equivocada a categoria de seu chamado.

Dessa forma, usando o campo abaixo, sem interferir na classificação feita pelo usuário, podemos manter nossos critérios para a categorização de cada chamado, elaborando-se uma estatística de maior confiabilidade.



The image shows a screenshot of a web form with several input fields. A red arrow points to the 'Categoria Ouvidoria' dropdown menu, which is currently open and displaying a list of options. The options are: '-', 'Sugestões', 'Críticas/Reclamações', 'Elogios', 'Pedidos de Informação', and 'Representação/Solicitação de Providência'. The dropdown menu is highlighted in blue. Other fields visible include 'Endereço residencial:', 'Endereço comercial:', 'Cidade:', 'Estado:', 'Esta manifestação é vinculada a outra já cadastrada?', 'Deseja preservar seu nome e dados em sigilo?', 'Deseja receber resposta?', 'Encaminhamento:', 'Meio de Acesso:', 'Classificação das Manifestações:', and 'Ouvidoria autoriza a liberar Sigilo para o MP?'. A blue arrow points from a text box below to the dropdown menu.

O preenchimento do campo acima formará a estatística a ser extraída do campo "estatístico".

MP MILITAR Ministério Público da União

Início Base de conhecimento Relatórios Estatístico Perfil Mensagens (0) Sair

Recarregar página automaticamente **Abrir chamados** [+ Novo chamado](#)

Número de chamados: 19 | Número de páginas: 1

<input type="checkbox"/>	Código de identificação	Atualizado	Nome	Assunto	Status	Último a responder	
<input type="checkbox"/>	S2R-V4X-MQPO	00:32	beltranoteste	* Denúncia	Recebidas	beltranoteste	
<input type="checkbox"/>	51Z-RSE-LNLI	09 Mar 20	ROBERTOFULANODETAL	* direitos humanos	Recebidas	ROBERTOFULANODETAL	
<input type="checkbox"/>	1EB-3XE-ALZA	09 Mar 20	PAULO BELTRANO CICRANO	* direitos humanos	Recebidas	PAULO BELTRANO CICRANO	
<input type="checkbox"/>	AGL-LHX-1X7S	18 Dez 19	ROBERTO PAULO CICRANO BELTRANO	* direitos humanos	Recebidas	ROBERTO PAULO CICRANO BELTRANO	

O preenchimento feito pelo manifestante ou pela Ouvidoria por meio do campo "mover chamado para", alimentará a estatística do campo relatório.

Início Base de conhecimento Relatórios Estatístico Perfil Mensagens (0) Sair

Denúncia

Código de identificação: S2R-V4X-MQPO (Número do chamado: 1641)
 Criado: 2018-02-05 14:30:39
 Status do chamado: Recebidas [\[marcar como resolvido\]](#)
 aquiDt Criação: 2020-04-29 00:32:29
 Categoria: Sugestões
 Respostas: 0
 Prioridade: Alta
 Último a responder: beltranoteste
 Responsável: PGJM-Solange
 Tempo dedicado: 00:00:00

Imprimir Editar Mais

Alterar estado para -- Clique para selecionar -- Ir

Mover chamado para -- Clique para selecionar -- Ir

Alterar prioridade -- Clique para selecionar -- Ir

Atribuir a -- Clique para selecionar -- Ir

- Clique para selecionar --
- Criticas/Reclamações
- Elogios
- Pedidos de informação
- Representação/Solicitação de Providência

Dessa forma, é possível manter as duas estatísticas paralelas, evitando-se modificar a classificação inicial feita pelo usuário.

A Resolução n.º 95, de 22 de maio de 2013, do CNMP,

esclarece o significado de cada um dos termos, conforme instruções abaixo:

■ **RECLAMAÇÕES:**

.....
manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

■ **CRÍTICAS:**

.....
manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;

■ **REPRESENTAÇÃO:**

.....
manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

■ **SUGESTÕES:**

.....
proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

■ **ELOGIOS:**

.....
manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares;

■ **PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:**

.....
manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação, devendo ainda ser informado nesse campo:

I. indicação das negativas aos pedidos de informação, se houver, encaminhando seus respectivos atos decisórios que denegaram o acesso; e

II. indicação do descumprimento do prazo para prestação das informações, se houver, pelas unidades e pelos membros do respectivo Ministério Público com sua motivação.

DO CADASTRAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA DOCUMENTO IMPRESSO:

Tratando-se de mensagem recebida via documento impresso, **o conteúdo principal da manifestação**, consubstanciado na representação em si, **deve ser reproduzido no campo “mensagem”**. A manifestação original e os anexos **devem ser digitalizados e incluídos no campo “anexos: escolher arquivo”**.

Note-se que conteúdos repetidos ou esclarecimentos ao conteúdo principal, também podem ser incluídos apenas como anexos, facilitando a visualização e o trâmite dos procedimentos.

DO CADASTRAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA CORREIO ELETRÔNICO:

Tratando-se de mensagem recebida via e-mail, as **mensagens repetidas** e as que não guardem pertinência com a comunicação principal **não devem ser incluídas no campo “mensagem”**, devendo **constar do anexo à manifestação**, evitando-se assim o acúmulo indevido de informações no sistema.

Nas **mensagens eletrônicas recebidas de outros órgãos públicos**, o **conteúdo a ser incluído no campo mensagem é o da representação propriamente dita**, aquela que normalmente consta do anexo do e-mail enviado pelo órgão de origem. Tratando-se o conteúdo do e-mail apenas de mensagem de encaminhamento, deverá ser ela incluída apenas como anexo no sistema.

DO CADASTRAMENTO DAS MENSAGENS RECEBIDAS **DE FORMA PRESENCIAL OU POR CHAMADAS TELEFÔNICAS:**

Nos casos de atendimentos presenciais ou por telefone, já **no início do atendimento deverão ser solicitados os dados que permitam a identificação do manifestante e os meios que permitam localizá-lo**, incluindo tais informações no sistema.

Somente após essa etapa de cadastro, o atendimento em si será prestado.

No **campo mensagem** deve ser incluído o **objetivo da manifestação** de forma resumida e o **encaminhamento realizado**. Nas manifestações presenciais deve ser **facultado ao manifestante reduzir a termo a sua manifestação**.

DO PREENCHIMENTO DO CAMPO “ENCAMINHAMENTO”:

Primeiramente, cabe informar que **este campo** encaminhamento (figura abaixo) **foi inserido no sistema apenas para facilitar a extração de dados estatísticos** sobre o encaminhamento das manifestações, campo historicamente contido nos relatórios elaborados pela nossa Ouvidoria.

Nessa via, não se faz útil o campo para o efetivo encaminhamento da manifestação.

Para esse fim, **devemos utilizar a ferramenta “atribuir a”, conforme explicação contida na página 25 deste manual.**

O ícone ora tratado, **aparece diretamente no formulário inicial quando a manifestação é cadastrada diretamente pela Ouvidoria** (mensagens recebidas por e-mail, telefone, presenciais ou carta).

Quando a mensagem é apresentada no sistema diretamente pelo manifestante (formulário eletrônico), **o representante da Ouvidoria deverá clicar no botão “editar” para que o campo se torne visível/acessível.**

O campo deve ser preenchido, em todas as manifestações cadastradas, de preferência após o efetivo envio da mensagem, tornando-se seu conteúdo um espelho do encaminhamento efetivamente realizado. Para preenchê-lo, basta selecionar o item correspondente e salvar.

Deseja preservar seu nome e dados em sigilo? Não Sim

Deseja receber resposta? Não Sim

Encaminhamento: -

Meio de Acesso: -

Classificação das Manifestações: Órgãos Diversos

Ouvidoria autoriza a liberar Sigilo para o MP? Outros/Retornar ao SAC

PJMs em Outras UF

Ofícios Extrajudiciais da PJM/RJ

Solucionados na Ouvidoria

DO PREENCHIMENTO DO CAMPO “MEIO DE ACESSO”:

O **campo meio de acesso** também aparece **quando a manifestação é cadastrada diretamente** pela Ouvidoria **ou quando editamos** manifestação apresentada diretamente pelo manifestante.

O **preenchimento** também é **obrigatório**, pois produz dados estatísticos a serem posteriormente utilizados.

The image shows a screenshot of a web form. On the left, there are several labels: 'Meio de Acesso:', 'Classificação das Manifestações:', 'ria autoriza a liberar Sigilo para o MP?', 'Assunto: *', and 'Mensagem: *'. The 'Meio de Acesso:' label is followed by a dropdown menu that is currently open, displaying a list of options: 'Telefone', 'E-mail', 'Formulário eletrônico', 'Presencial', and 'Carta'. The dropdown menu has a blue header bar. To the right of the dropdown menu, there are several horizontal input fields, some of which are partially visible.

DO PREENCHIMENTO DO CAMPO CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Todas as manifestações **devem ser classificadas por assunto**, conforme determinado na Resolução n.º 95, de 22 de maio de 2013.

O usuário deve se abster de utilizar o assunto outros, **priorizando sempre a utilização das classes mais específicas**.

Assim, podendo ser enquadrada a manifestação em mais de uma classificação do CNMP, **deve-se desprezar a classificação mais genérica**.

Esse campo também aparece quando a manifestação é cadastrada diretamente pela Ouvidoria ou quando editamos manifestação apresentada diretamente pelo manifestante.

Classificação das Manifestações: -

Ouvidoria autoriza a liberar Sigilo para o MP? -

Assunto: -

Mensagem: -

Quando ocorreu, se está ocorrendo ou pode vir a ocorrer: -

- I. ACESSIBILIDADE
- II. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO
- III. ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES
- IV. CONCURSO PÚBLICO
- V. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS
- VI. CONSUMIDOR
- VII. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL
- VIII. CRIMES

OUTRAS CLASSIFICAÇÕES

O usuário poderá utilizar o **caractere # para cadastrar outras hipóteses de classificação não previstas nos regulamentos**, ainda assim relevantes do ponto de vista da coleta de informações, devendo atualmente utilizar os seguintes códigos quando se tratar de manifestações relacionadas ao Serviço de Proteção de Produtos Controlados, ao surto do Coronavírus e às manifestações políticas, respectivamente, #três primeiras letras do mês. SFPC.sigla do estado, #três primeiras letras do mês. COVID.sigla do estado e #três primeiras letas do

mês.política. **Exemplo #MAR.COVID.RJ; #MAR.SFPC.RJ; #ABR.POLÍTICA.**

A utilização do caractere #, combinado com as palavras, exatamente na forma convencional, **permitirá futura extração de relatórios estatísticos plenamente confiáveis**, a partir dos campos pesquisar > mensagem.

Mostrar Tickets | Mais opções

» Encontrar um chamado

Pesquisar por:

Pesquisar em: Mensagem

Procurar chamado | Mais opções

DA INCLUSÃO DE RESPOSTA AO USUÁRIO NO SISTEMA:

As **respostas serão cadastradas no campo mensagem**, campo utilizável para se elaborar respostas ao manifestante, podendo ser utilizado também para cadastrar mensagem de arquivamento da manifestação, utilizando os campos: enviar como: encerradas; enviar como: invalidadas; enviar como: pendentes.

Adicionar resposta

Observação: Este chamado está atribuído a PGJM-Solange

» Tempo dedicado 00:04:34 Iniciar / Parar Reiniciar

Mensagem: *

Anexos (Limites de envio de arquivo):
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Atribuir este chamado a si próprio
 Alterar prioridade para * Crítico *
 Anexar assinatura (Configurações de perfil)
 Não enviar notificação por e-mail desta resposta ao cliente

Enviar resposta Salvar e continuar mais tarde

enviar como resposta do cliente Enviar como: Encerradas Enviar como: Invalidadas Enviar como: Pendentes

Esse campo também pode ser utilizado para inclusão de mensagens de encaminhamento e alertas como o de necessidade de manutenção de sigilo dos dados da parte.

As informações incluídas são acessíveis tanto pelos manifestantes quanto pelos órgãos aos quais serão encaminhadas, podendo ser feita a inclusão de anexos, inclusive quando ultrapassarem o limite do campo específico do sistema.

DO ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações **são encaminhadas por meio da ferramenta**

“atribuir a” aos órgãos já cadastrados no Sistema.

MP MILITAR Ministério Público da União

Início Base de conhecimento Relatórios Estatístico Perfil Mensagens (0) Sair

Erro: Por favor, corrija os seguintes erros:

- Por favor digite sua mensagem

Denúncia

Código de identificação: S2R-V4X-MQPQ (Número do chamado: 1641) Imprimir Editar Mais

Criado: 2018-02-05 14:30:39

Status do chamado: **Recebidas** [Marcar como resolvido] Alterar estado para -- Clique para selecionar -- Ir

Atualizado: 2020-04-29 00:32:29 Mover chamado para -- Clique para selecionar -- Ir

Categoria: Sugestões Alterar prioridade para -- Clique para selecionar -- Ir

Respostas: 0

Prioridade: **Alta** Atribuir a -- Clique para selecionar -- Ir

Último a responder: beltranoteste

Responsável: **PGJM-Solange**

Tempo dedicado: 00:00:00

Observações: [+ Adicionar observação](#)

Em **se tratando de outros órgãos** o encaminhamento deve ser feito por meio do correio eletrônico da Ouvidoria, sendo necessário copiar o conteúdo do e-mail para o sistema, mantendo-se íntegro o histórico do atendimento.

Ressalte-se sobre a ulterior necessidade do preenchimento do campo “encaminhamento”, acessível a partir do campo “editar” conforme tópico explicado na página 20.

DA CLASSIFICAÇÃO DO ESTADO DA MANIFESTAÇÃO:

Após cumpridas todas as etapas a cargo da Ouvidoria: **recebimento, tratamento das informações, resposta ao usuário e encaminhamento ou arquivamento**, a manifestação deverá ser cadastrada, no campo “**alterar estado para**”, como “**encerrada.**”

Denúncia

Código de identificação: S2R-V4X-MQPQ (Número do chamado: 1641)

Criado: 2018-02-05 14:30:39

Status do chamado: **Recebidas** [Marcar como resolvido]

Atualizado: 2020-04-29 00:32:29

Categoria: Sugestões

Respostas: 0

Prioridade: **Alta**

Último a responder: beltranoteste

Responsável: **PGJM-Solange**

Tempo dedicado: **00:00:00**

Imprimir Editar Mais

Alterar estado para -- Clique para selecionar -- Ir

Mover chamado para -- Clique para -- Ir

Alterar prioridade para -- Clique para -- Ir

Atribuir a -- Clique para selec -- Ir

Aguardando resposta Ir

Respondidas Ir

Invalidadas Ir

Pendentes Ir

Encerradas Ir

Observações: + Adicionar observação

Observação por **PJM-SAC/MPM** - 2020-01-21 20:28:34

fdhfdhf

Os demais campos devem seguir as orientações da Resolução nº 95 de 22 de maio de 2013, que expõe os seguintes critérios a serem utilizados para a classificação da manifestação neste tópico:

Manifestação Recebida:

deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

Manifestação Aguardando Resposta:

deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

Manifestação Pendente:

deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

Manifestação Invalidada:

deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento; e

Manifestações Encerradas:

deverão ser computadas todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela Ouvidoria.

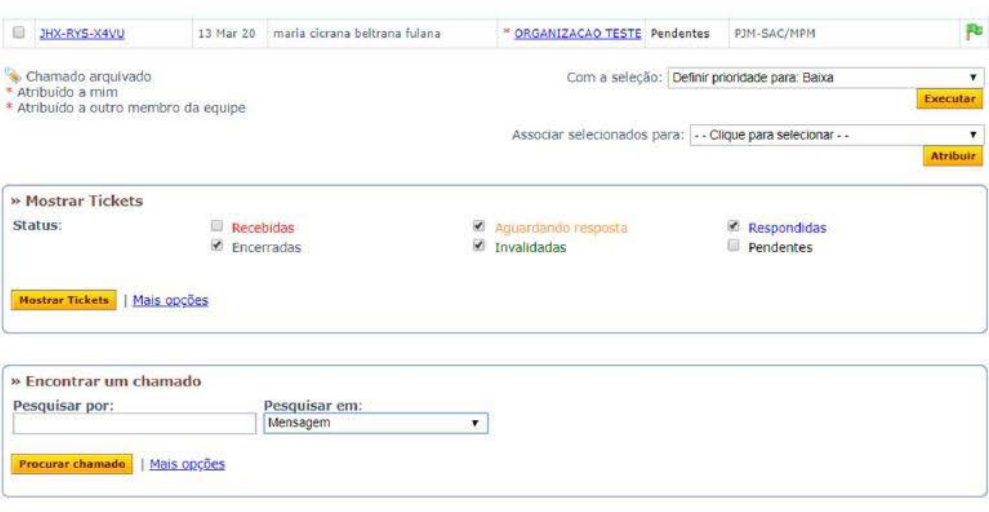
DAS PESQUISAS NO SISTEMA:

O sistema fornece **ampla possibilidade de pesquisas de seu conteúdo**, uma vez que quase todos os campos preenchidos são pesquisáveis na ferramenta abaixo.

Nela, o usuário deverá inserir o texto ou o caractere que pretende extrair do sistema no campo “pesquisar por” e escolher o campo em que possivelmente se encontra a informação, utilizando o campo “pesquisar em”.

Na maioria dos casos, a informação estará no tópico mensagem, campo que pesquisa tanto o conteúdo principal das manifestações, quanto as respostas incluídas pelos manifestantes e pela própria Ouvidoria.

Deverá o usuário atentar para o fato de que alguns campos como, por exemplo, na pesquisa de manifestações sigilosas, possuem respostas restritas como sim ou não, devendo por conseguinte nesses casos se pesquisar apenas com esses critérios.



The screenshot displays a user interface for managing tickets. At the top, there is a header with ticket details: ID 'JHX-RYS-X4VU', date '13 Mar 20', user 'maria cicrana beltrana fulana', status '* ORGANIZACAO TESTE Pendentes', and department 'PJM-SAC/MPM'. Below this, there are several status indicators: 'Chamado arquivado', 'Atribuído a mim', and 'Atribuído a outro membro da equipe'. A dropdown menu for 'Com a seleção:' is set to 'Definir prioridade para: Baixa', with an 'Executar' button. Another dropdown for 'Associar selecionados para:' is set to '-- Clique para selecionar --', with an 'Atribuir' button. The main section is divided into two parts: 'Mostrar Tickets' and 'Encontrar um chamado'. The 'Mostrar Tickets' section has a 'Status:' label and several checkboxes: 'Recebidas' (unchecked), 'Encerradas' (checked), 'Aguardando resposta' (checked), 'Invalidadas' (checked), 'Respondidas' (checked), and 'Pendentes' (unchecked). Below these are buttons for 'Mostrar Tickets' and 'Mais opções'. The 'Encontrar um chamado' section has a 'Pesquisar por:' text input field and a 'Pesquisar em:' dropdown menu set to 'Mensagem'. Below these are buttons for 'Procurar chamado' and 'Mais opções'. A large red arrow points from the left towards the 'Encontrar um chamado' section.

DA EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS:

Nosso sistema possui **duas ferramentas** para a extração de relatórios:



The screenshot shows the CNMP Militar web interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Início', 'Base de conhecimento', 'Relatórios', 'Estatístico', 'Perfil', 'Mensagens (0)', and 'Sair'. Two red arrows point to the 'Relatórios' and 'Estatístico' icons. Below the navigation bar, there is a checkbox for 'Recarregar página automaticamente' and a button for 'Abrir chamados'. Below that, it says 'Número de chamados: 19 | Número de páginas'. A table with 5 columns is shown: 'Código de identificação', 'Atualizado', 'Nome', and 'Assunto'. The table contains two rows of data.

<input type="checkbox"/>	<u>Código de identificação</u>	<u>Atualizado</u>	<u>Nome</u>	<u>Assunto</u>
<input type="checkbox"/>	S2R-V4X-MQPQ	00:32	beltranoteste	* Denúncia
<input type="checkbox"/>	51Z-RSE-LNL1	09 Mar 20	ROBERTOFULANODETAL	* direitos humanos

Do campo **estatístico**:

O **campo da direita**, estatístico, foi formulado para facilitar a extração das informações **exigidas rotineiramente pelo CNMP**, contendo os seguintes campos:

- **encaminhamento,**
- **categoria ouvidoria,**
- **meio de acesso,**
- **classificação das manifestações**
- **e sigilosos.**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA

Formulário de extração de relatórios estatísticos da Ouvidoria:

Ano: Mês:

Encaminhamento:

Categoria Ouvidoria: Meio de Acesso:

Classificação das Manifestações:

Sigiloso: Sim Não

Para visualizar a estatística, basta o usuário **colocar o ano e o mês e selecionar um dos itens o qual deseja consultar** (encaminhamento, categoria da Ouvidoria, meios de acesso e categoria das manifestações ou sigilosos).

Ao clicar em visualizar, **a resposta aparecerá em uma planilha**, contendo o quantitativo das manifestações recebidas no período e na classificação solicitados.

Como mais bem detalhado nas páginas 14, 15 e 16, o campo “categoria da ouvidoria” extrai as informações contidas no campo “categoria

ouvidoria”, acessível em “editar” chamado, não do campo “mover chamado para”.

Em caso de dúvida, remetemos o leitor para a releitura do mencionado tópico.

De igual sorte, o campo “encaminhamento” extrai informações do campo “encaminhamento”, também acessível a partir do ícone “editar” chamado, e não do campo “atribuir a”, conforme já explicado na página 20.

A visualização desse campo é feita por meio de planilhas do tipo Excel.

Do campo relatórios:

O campo relatórios nos fornece os seguintes critérios de pesquisa:

Os resultados são fornecidos pela própria plataforma do sistema.

Data	Novos chamados	Aberto	Encerradas	Tempo dedicado
Totais	0	0	0	
Quarta-feira, Abril 1, 2020	0	0	0	
Quinta-feira, Abril 2, 2020	0	0	0	
Sexta-feira, Abril 3, 2020	0	0	0	
Sábado, Abril 4, 2020	0	0	0	
Domingo, Abril 5, 2020	0	0	0	

DA INCLUSÃO DO RELATÓRIO NO SISTEMA SEI:

O **modo mais prático** para inclusão do relatório estatístico no sistema SEI é abrir o procedimento referente ao último relatório enviado (trimestral ou analítico) e duplicar o procedimento, clicando-se no ícone do Sistema SEI “duplicar processo”.

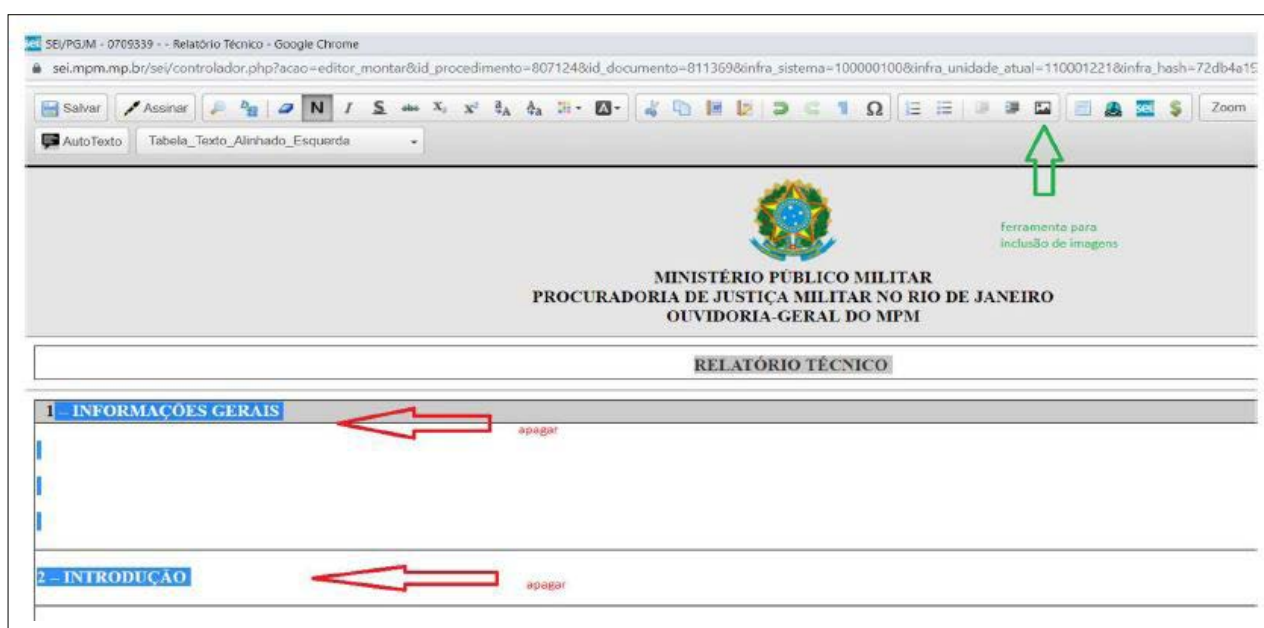
Assim será criado um procedimento idêntico ao anterior, passível de ser modificado.

Dessa forma, deverá o usuário **alterar a “capa”** do procedimento, com o período do novo relatório a ser enviado e, de igual forma, **modificar/atualizar o período** de referência dos ofícios que já estarão no processo.

Também, deve-se verificar se ocorreu mudança do ocupante do cargo destinatário (aqui remetemos o usuário ao Manual do SEI, em casos de maiores dúvidas).

Posteriormente, basta editar os documentos que contém os relatórios, retirando os antigos e incluindo os novos.

O relatório pode ser incluído de forma a ser assinado pelo Ouvidor-Geral do MPM no próprio sistema SEI. Para tanto, sugerimos a utilização do ícone “incluir documento interno” e selecionar “relatório técnico”.



O relatório elaborado em formato “Office” deverá ser convertido para formato “jpg”.

Assim as páginas do relatório podem ser incluídas no SEI como imagens, uma folha de cada vez, após terem sido excluídos todos os caracteres originais do documento SEI.

Por fim, após a assinatura do Ouvidor-Geral do MPM, o documento pode ser impresso em formato PDF, para envio aos órgãos externos de controle em formato por eles acessível, contendo a assinatura digital da autoridade.

Deve-se atentar para a necessidade de formatar a impressão, evitando-se que as quebras de página fiquem no meio do gráfico. Por exemplo, utilizando a formatação para papel A3, com escala customizada em tamanho 96.

ATUALMENTE, **OS DESTINATÁRIOS**
DOS RELATÓRIOS SÃO:

■ **CNMP**

basta o preenchimento eletrônico de formulário constante do sítio eletrônico do conselho;

.....

■ **PGJM, Presidente do CSMPM;**
Corregedor-Geral do MPM

enviado via SEI, mediante confecção de ofício, bastando um único procedimento SEI, enviado simultaneamente para os respectivos gabinetes.

.....

■ **ASCOM**

envio via o mesmo procedimento SEI, bastando comunicação interna ou informação, pedindo a publicação do relatório no sítio eletrônico do MPM.

É recomendável manter no sistema SEI cópia do relatório em formato PDF, com a assinatura do(a) Ouvidor(a) do MPM, cadastrado como documento externo.

DA CONCLUSÃO

Como percebemos a partir da leitura do presente trabalho, o Sistema da Ouvidoria do Ministério Público Militar consiste em **relevante ferramenta, cujo uso deve ser difundido para todos aqueles que atuam ou pretendem atuar na Ouvidoria**, bem como nos órgãos internos receptores das manifestações.

O sistema também traduz-se em **importante banco de dados**, contendo a maioria das representações recebidas no MPM, e possibilita a visualização de um importante panorama sobre as maiores demandas da sociedade perante nossa instituição.

Daí decorre a importância da adoção de critérios sólidos e prévios para o cadastramento das informações e comprometimento ímpar da equipe de membros, servidores e colaboradores da Ouvidoria do MPM.

Assim, com o objetivo de publicizar as atividades e métodos de trabalho da Ouvidoria do MPM, conferindo maior transparência à nossa atuação, damos ciência a todos do conteúdo do presente manual.

Atenciosamente,

Maria de Lourdes Souza Gouveia

Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar