

# CARTA DE SERVIÇOS

**OUVIDORIA** DO MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR



# 1. APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços aos usuários da Ouvidoria do Ministério Público Militar** tem por objetivo orientar, de forma clara e precisa, sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e sobre os compromissos com o atendimento ao público.

Tendo como funções primordiais ampliar a comunicação com a sociedade, aprimorar os serviços prestados pelo MPM e a presteza com que estes são executados, a Ouvidoria acolhe os relatos dos cidadãos, quer seja sobre os serviços e atividades desenvolvidas pelos integrantes da instituição, quer seja quando houver indícios de crimes militares nos termos do Código Penal Militar (Decreto- Lei 1001, de 21/10/1969) e da Lei 13.491/2017.

Além da relevante função prevista no art.130-A, § 5º, da Constituição Federal, a Ouvidoria do MPM também é o setor responsável por prestar o Serviço de Atendimento ao Cidadão. Na execução dessa atribuição, recebe as representações (Notícias de crime) relacionadas à atividade-fim do órgão. Assim, o cidadão que tiver conhecimento da ocorrência de crimes militares, ou outras irregularidades praticadas no âmbito das Forças Armadas, poderá apresentar o seu relato à Ouvidoria do Ministério Público Militar.

Diante desses breves esclarecimentos, constata-se que a criação das Ouvidorias do Ministério Público foi um avanço significativo, por permitir que o cidadão atue diretamente na efetivação do trabalho saneador do Ministério Público.

Com o objetivo de garantir ainda mais eficiência no tratamento das manifestações apresentadas, a partir de maio/2020, todas passaram a ser registradas no novo sistema informatizado, recebendo cada uma delas um código de registro. Isso permite o acompanhamento pelo interessado, durante a tramitação na Ouvidoria, e facilita a identificação de demandas sobre um mesmo tema, uma vez que problemas recorrentes podem ser detectados com o cruzamento dos dados constantes no formulário eletrônico.

Desse modo, a Ouvidoria esclarece as dúvidas dos cidadãos, analisa as denúncias recebidas e aponta alternativas para a solução do problema apresentado.

# OUVIDORIA

acolhe os relatos dos cidadãos

**sobre**  
**serviços e atividades**  
desenvolvidas pelos  
integrantes da instituição

- críticas
- elogios
- reclamações
- sugestões

**sobre**  
indícios de  
**crimes militares,**  
exemplos:

- Entorprecentes em local sob administração militar
- violência contra superior e inferior
- fraudes em licitação
- abuso de autoridade
- outros crimes e irregularidades praticados no âmbito das Forças Armadas

Todas as manifestações passaram a ser registradas no novo sistema informatizado. Isso permite o acompanhamento pelo interessado e facilita a identificação de demandas sobre um mesmo tema.

## 2. ETAPAS DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

1

O manifestante apresenta seu relato,

registrando sugestões, críticas, reclamações, elogios, representações sobre os serviços prestados pelo Ministério Público Militar ou representações sobre a ocorrência de crime militar/irregularidade ocorrida no âmbito das Forças Armadas.

2

A Ouvidoria recebe, cadastra no sistema e examina a manifestação.

- Tratando-se de **sugestão**, a matéria será encaminhada ao setor competente para análise da conveniência do sugerido.
- Os **elogios** são redirecionados ao destinatário e/ou respectivo setor, mantendo-se os órgãos superiores cientificados para os devidos apontamentos.
- **Críticas, reclamações ou representações** são enviadas ao setor competente para adoção das providências cabíveis.

4

3

Considerando os elementos apresentados,

a Ouvidoria poderá encaminhar Recomendação para aprimoramento do serviço ou instauração de procedimento para apurar a irregularidade relatada.

O cidadão é informado sobre a solução adotada

4

diretamente pelo setor responsável ou por intermédio da Ouvidoria.

5

Tratando-se de notícia de crime,

a Ouvidoria recebe, cadastra no sistema, examina o conteúdo da manifestação e encaminha para a Procuradoria de Justiça Militar com atribuição para atuar no feito ou ao órgão competente para distribuição.

O órgão responsável poderá instaurar um procedimento investigatório extrajudicial, oferecer denúncia, arquivar a representação ou promover o declínio a outro órgão do Ministério Público brasileiro. Se a manifestação for relativa à atuação não incluída nas atribuições legais do MPM, será encaminhada de ofício ao órgão com competência para análise do caso.

**Obs:** Em todas as hipóteses expressas neste texto, é dada ciência ao manifestante sobre o encaminhamento da sua Representação.

5

### 3. REQUISITOS

1 O manifestante pode ser qualquer pessoa física ou jurídica;

.....

2 A manifestação deve conter elementos mínimos de prova ou de informação para o início de uma apuração (art. 4º, III, Resolução CNMP nº 174, de 4 de julho de 2017). Dessa forma, o manifestante deverá prestar o máximo de informações a que tiver conhecimento sobre a irregularidade ou fato ilícito; apontar indícios de autoria; definir de modo claro a sequência de eventos que culminaram na irregularidade/ilícito; indicar documentos; e prestar todas as informações que possam ajudar futura investigação. Enfim, esclarecer como, quando e onde os fatos ocorreram. Quanto mais informações relevantes sobre o fato forem apresentadas na fase inicial, maior será a probabilidade de esclarecimento;

.....

3 O manifestante deve fornecer dados que permitam eventuais contatos para elucidação dos fatos comunicados, podendo solicitar sigilo, se considerar necessário.

**Obs.:** A Lei 13.460/2017 assegurou ao usuário do serviço público a proteção de suas informações. Assim, aquele que decidir realizar uma manifestação acerca de um serviço público tem o direito assegurado em lei de ter sua identificação protegida com restrição de acesso.

## 4. MEIOS DE ACESSO

A Ouvidoria do Ministério Público Militar disponibiliza aos cidadãos diversos meios de comunicação para facilitar seu acesso aos serviços prestados pelo órgão. Podem ser utilizados os seguintes canais:

### 1 FORMULÁRIO ELETRÔNICO

É o principal meio de acesso à Ouvidoria, através do link: <https://www.mpm.mp.br/sistemas/ouvidoria> ou por meio do Código QR abaixo:



A partir do formulário, o interessado poderá nos fornecer informações completas e é, inclusive, orientado a responder questionamentos que facilitarão o levantamento de dados relevantes para a apuração da irregularidade noticiada.

### 2 ATENDIMENTO PRESENCIAL /CORRESPONDÊNCIA

A Ouvidoria do MPM funciona na Procuradoria-Geral de Justiça Militar, situada no Setor de Embaixadas Norte, lote 43, bloco A sala A2-15, CEP 70800-400, Brasília/DF.

---

### **3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

O cidadão poderá entrar em contato com a Ouvidoria do MPM, pelos números de telefone:

**0800 021 7500**

**(61) 3255- 7351**

O primeiro deles recebe ligações de forma gratuita.

---

### **4 CORREIO ELETRÔNICO**

O endereço para envio de mensagens eletrônicas é: [ouvidoria@mpm.mp.br](mailto:ouvidoria@mpm.mp.br).

Independentemente do meio de acesso utilizado pelo cidadão, a Ouvidoria, em seu sistema informatizado, cadastrará o relato, por meio de formulário eletrônico, para fins de registro e controle.

---



## 5. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- **Nos canais digitais:** formulário eletrônico e correio eletrônico, o serviço de recebimento das manifestações é prestado de forma ininterrupta; mas, quando apresentadas fora do horário de expediente, em feriados ou nos finais de semana, as manifestações serão analisadas, cadastradas e tratadas no primeiro dia útil subsequente.
  - **Os atendimentos presenciais, telefônicos e as leituras de correspondências** serão feitos nos dias úteis, no período vespertino, das 12h às 18h, registrado no site da instituição.
- 

## 6. PRAZO

O **recebimento e o encaminhamento ao setor** competente são **imediatos**, ressalvados o tempo necessário para cadastro, análise e tratamento das manifestações; e os casos em que há necessidade de novos contatos com o manifestante para complementação de informações.

## 7. TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria do MPM **elabora trimestralmente um relatório estatístico**, divulgando a íntegra em sua página eletrônica, e **semestralmente o relatório analítico**.

Ambos os relatórios **são encaminhados ao Procurador-Geral de Justiça Militar, ao Conselho Superior do Ministério Público Militar, ao Corregedor-Geral do Ministério Público Militar e ao Conselho Nacional do Ministério Público**.

São essas, em síntese, as informações necessárias para compreensão dos serviços prestados pela Ouvidoria do MPM. Procure-nos.

