



CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA



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 desenvolvidos pelos integrantes do MPM, 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 (SAC). 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 ou outras irregularidades praticadas no âmbito das Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica), 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, todas as manifestações são 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.

Além do mais, a Ouvidoria do Ministério Público Militar trabalha alinhada aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU:



Objetivo 16 – Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis

2. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

OUVIDORIA

acolhe MANIFESTAÇÕES dos cidadãos

sobre
serviços e atividades
desenvolvidas pelos
integrantes da instituição

- críticas
- elogios
- reclamações
- sugestões
- denúncias

sobre
crimes militares, no âmbito das Forças Armadas
(Marinha, Exército e Aeronáutica), nos termos do
Código Penal Militar (Decreto-Lei 1001, de
21/10/1969) e da Lei 13.491/2017

- 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

Os crimes militares de competência do Ministério Público Militar são aqueles praticados por integrantes das Forças Armadas – Marinha, Exército e Aeronáutica – no exercício da atividade funcional. Também são considerados crimes militares aqueles cometidos por militar da reserva, reformado, ou por civil, contra as instituições militares, contra os integrantes das Forças Armadas no exercício da atividade funcional, ou em local sob a administração militar. As infrações praticadas contra o patrimônio das Forças Armadas, como fraudes previdenciárias ou licitatórias, também são de competência do MPM.

Importante informar que a Ouvidoria do MPM não acolhe manifestações sobre serviços da Polícia Militar, Bombeiros e pagamento de pensionistas militares, as quais deverão ser apresentadas nos próprios órgãos. Acesse o [link Ouvidorias públicas](#) e conheça algumas ouvidorias públicas.

Questões administrativas internas das Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica) devem ser resolvidas com a própria unidade militar. Ressaltando que cada uma das Forças Armadas possuem uma Ouvidoria para resolver assuntos como: data para pagamento de pensionistas e marcação de consultas médicas.

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.

3. REQUISITOS

1 O manifestante pode ser qualquer pessoa física ou jurídica;

2 É importante que sejam fornecidos dados mínimos para investigação, tais como:
Unidade militar/Estado onde o fato ocorreu, descrição os fatos com o máximo de detalhes possível (militares envolvidos, posto/patente e a data dos fatos).

3 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.

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

5 Serão recebidas manifestações anônimas, desde que providas de um mínimo de consistência e verossimilhança.

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. ETAPAS DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

1

O manifestante apresenta seu relato,

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

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

2

- 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 denúncias** são enviadas ao setor competente para adoção das providências cabíveis.

6

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. MEIOS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público Militar disponibiliza aos cidadãos diversos meios de comunicação para facilitar seu acesso aos serviços prestados pela Instituição. 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

4 CORREIO ELETRÔNICO

O endereço para envio de mensagens eletrônicas é: 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.

6. 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.
-

7. PRAZO DE ATENDIMENTO

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.

8. 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.

Caso já tenha entrado em contato com a Ouvidoria do MPM, participe de nossa Pesquisa de Satisfação do Usuário, suas respostas serão essenciais para que possamos aprimorar nossos serviços.