



CARTA DE SERVIÇOS

OUVIDORIA

DAS MULHERES



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços aos usuários da Ouvidoria das Mulheres 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.

A Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público Militar é um canal de acolhimento para mulheres vítimas de violência e discriminação, no âmbito e na área de atuação do MPM. Escuta ativa de mulheres do próprio MPM e de mulheres vítimas de crimes militares. Canal especializado dentro da Ouvidoria do Ministério Público Militar, criado pela Portaria nº 34/PGJM, de 07 de março de 2022, para acolhimento das mulheres vítimas de violência e discriminação no âmbito e na área de atuação do MPM. Recebe demandas relacionadas à violência contra a mulher e as encaminha para as autoridades competentes para atuar no caso.

Promove integração entre a Ouvidoria das Mulheres e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher. Propõe parcerias com instituições públicas ou privadas para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público Militar, em relação à violência e discriminação contra a mulher. Executa monitoramento dos crimes contra a mulher militar. Promove integração com outras instituições, palestras no âmbito do MPM e no âmbito das Forças Armadas, além de formação sempre continuada, para propor o melhor atendimento às vítimas. A Ouvidoria das Mulheres funciona no mesmo espaço da Ouvidoria do Ministério Público Militar, em Brasília.

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 das Mulheres.

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



Objetivo 5 – Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.



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

RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

OUVIDORIA

acolhe manifestações sobre mulheres vítimas de violência e discriminação

No MPM:

mulheres (membras, servidoras e demais colaboradoras) que atuem dentro do MPM e que sofram algum tipo de violência, assédio e discriminação dentro da Instituição.

Área de atuação do MPM:

mulheres que sofram algum tipo de violência, assédio e discriminação fruto de crime militar, no âmbito das Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica).

Casos de crime militar contra a mulher no âmbito das Forças Armadas:

- Quaisquer mulheres (civis ou militares) que sofram qualquer tipo de violência de militares das Forças Armadas que estejam no exercício da função militar ou m local sob a administração militar;
- Mulheres militares das Forças Armadas que estejam no exercício da função militar e sofram qualquer tipo de violência praticada por civis.

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.

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 – links úteis e conheça algumas ouvidorias públicas.](#) (clique aqui e acesse as 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.

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. 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 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.

ETAPAS DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

1

O manifestante apresenta seu relato, registrando as denúncias sobre violência contra a mulher ocorrida:

- no âmbito do MPM: mulheres (membras, servidoras e demais colaboradoras) que atuem dentro do MPM e que sofram algum tipo de violência, assédio e discriminação dentro da Instituição.
- na área de atuação do MPM: mulheres que sofram algum tipo de violência, assédio e discriminação fruto de crime militar, no âmbito das Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica).

A Ouvidoria das Mulheres recebe, cadastra no sistema e examina a manifestação

2

Tratando-se de denúncia de violência ocorrida contra mulheres (membras, servidoras e demais colaboradoras) que atuem dentro do MPM e que sofram algum tipo de violência, assédio e discriminação dentro da Instituição, são enviadas ao setor competente para adoção das providências cabíveis.

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 das Mulheres 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.

MEIOS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria das Mulheres 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 das Mulheres do MPM funciona na sede da Procuradoria de Justiça Militar em Brasília, 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 das Mulheres do MPM, pelo número de telefone:

(21) 99873-9391 O número recebe ligações e mensagens de Whatsapp.

.....

4 CORREIO ELETRÔNICO

O endereço para envio de mensagens eletrônicas é:
ouvidoria.mulher@mpm.mp.br.

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

.....

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.
-

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.

TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria das Mulheres 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 das Mulheres do MPM. Procure-nos.

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