

“

Conheça, utilize

Cartilha da Ouvidoria

”



“ *Conheça, utilize*

Cartilha da Ouvidoria

”



“

Este material foi elaborado para que você conheça e entenda como funciona a Ouvidoria do Ministério da Defesa, uma instância própria do regime democrático, de participação e controle social que visa ao aprimoramento da gestão e dos serviços prestados.

Esta Ouvidoria trabalha para oferecer um atendimento de excelência a todas as pessoas usuárias dos serviços públicos do Ministério da Defesa.

Estamos à sua disposição!

Roberto Junqueira
Ouvidor

”

Sumário

1 - O que é Ouvidoria? 4

2 - Quais são as atribuições da Ouvidoria do MD? 4

3 - Quem pode procurar a Ouvidoria? 5

4 - O que a Ouvidoria pode fazer por você? 5

5 - A Ouvidoria possui atendimento presencial? 5

6 - Qual o horário para atendimento presencial? 5

7 - O atendimento presencial da Ouvidoria ocorre em local com acessibilidade? 5

8 - O que é uma manifestação? 6

9 - Quais são os tipos de manifestação de Ouvidoria? 6

10 - Como posso registrar uma manifestação de Ouvidoria? 6

11 - O que é preciso para registrar uma manifestação? 7

12 - Quais manifestações não serão respondidas pela Ouvidoria? 7

13 - Se não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima? 7

14 - Quais os prazos de resposta da Ouvidoria? 7

15 - Há um manual com orientações sobre prevenção e tratamento a assédio moral, sexual e discriminação? 8

16 - Como é o tratamento de uma denúncia? 8

17 - O que é uma denúncia de retaliação? 8

18 - Quais são os tipos de retaliação previstos na legislação? 9

19 - Há algum requisito para realizar a denúncia de retaliação? 9

20 - Quem é responsável por tratar denúncias de retaliação? 9

21 - Qual é o papel da CGU no tratamento de denúncias de retaliação? 10

22 - Como registrar uma denúncia de retaliação para apuração pela Controladoria-Geral da União? 10

23 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação? 10

24 - Quais os serviços públicos oferecidos pelo Ministério da Defesa? 11

25 - Se eu ainda tiver alguma dúvida sobre manifestações de ouvidoria, qual o canal telefônico para orientações? 11



1 - O que é Ouvidoria?

A **Ouvidoria do Ministério da Defesa (MD)**, criada em 1º de abril de 2013, é a instância de participação e controle social, responsável por interagir com a sociedade e realizar o tratamento de manifestações apresentadas pelas pessoas usuárias (físicas ou jurídicas), relacionadas às temáticas da **Administração Central do MD**. Tem por objetivo aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir os procedimentos de simplificação desses serviços. No âmbito da **Administração Central do MD**, o funcionamento da Ouvidoria e os procedimentos relativos às suas atividades estão regulamentados pela [Portaria GM-MD nº 3.692/2021](#).

2 - Quais são as atribuições da Ouvidoria do MD?

Nos termos do art. 8º da [Portaria GM-MD nº 3.692/2021](#), compete à **Ouvidoria**:

- I - promover participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (pessoa física ou jurídica) de serviços públicos, no âmbito do Ministério da Defesa;
- II - receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de simplificação sobre as atividades de órgãos, instituições e entidades vinculadas ao Ministério da Defesa;
- III - articular-se com órgãos e entidades da estrutura organizacional do Ministério da Defesa no sentido de obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;
- IV - propor ao Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa que se oficie às autoridades competentes para científicá-las sobre questões suscitadas;
- V - obter solução para cada situação, no limite de suas atribuições, mediante a colaboração dos setores competentes;
- VI - orientar o interessado na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;
- VII - aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou à atuação do agente público;
- VIII - oferecer informações gerenciais e sugestões para a melhoria da gestão;
- IX - corresponder-se com a Ouvidoria-Geral da União e demais ouvidorias públicas; e
- X - exercer outras atividades inerentes à sua área de atuação.



3 - Quem pode procurar a Ouvidoria?

Qualquer pessoa (física ou jurídica).

4 - O que a Ouvidoria pode fazer por você?

Com presteza e imparcialidade, a **Ouvidoria** busca auxiliar a pessoa usuária em sua interlocução com o MD, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que seu ponto de vista seja conhecido pela instituição.

5 - A Ouvidoria possui atendimento presencial?

Sim, no **Edifício-Sede do Ministério da Defesa**, Esplanada dos Ministérios, Bloco Q, Brasília- DF, CEP 70.049-900

6 - Qual o horário para atendimento presencial?

O horário de atendimento da **Ouvidoria** é das 9h às 17h.

7 - O atendimento presencial da Ouvidoria ocorre em local com acessibilidade?

Sim, a **Ouvidoria** fica localizada no **térreo do prédio principal do MD**, possibilitando o pleno atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.





8 – O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível e publicar. A manifestação é uma forma de a pessoa usuária expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões.

9 – Quais são os tipos de manifestação de Ouvidoria?

- a) **sugestão**: proposição de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços;
- b) **elogio**: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado;
- c) **solicitação**: pedido para adoção de providência por parte da Administração;
- d) **reclamação**: reportar uma insatisfação relativa a serviços ou atendimento prestado;
- e) **denúncia**: comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade; e
- f) **simplifique**: se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique.

10 – Como posso registrar uma manifestação de Ouvidoria?

Você pode registrar sua manifestação por meio dos seguintes canais:

- a) **Atendimento digital** pela Plataforma [Fala.BR](#); ou
- b) **Atendimento postal**, com encaminhamento de correspondência para o seguinte endereço: Ouvidoria do Ministério da Defesa, Esplanada dos Ministérios, Bloco Q, Brasília- DF, CEP 70.049-900.



11 – O que é preciso para registrar uma manifestação?

A descrição da situação de forma clara e objetiva para que a Ouvidoria consiga entender bem sua manifestação.

12 – Quais manifestações não serão respondidas pela Ouvidoria?

Não serão respondidas as manifestações que contenham palavras desrespeitosas, ameaças, insultos, expressões de baixo calão, afirmações preconceituosas ou questionamentos vazios.

13 – Se não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?

Sim, você pode fazer uma manifestação anônima, mas, nesse caso, não receberá uma resposta conclusiva sobre o seu relato. Se preferir, pode se identificar, e a sua identidade será mantida em sigilo.

14 – Quais os prazos de resposta da Ouvidoria?

A Ouvidoria deve responder a manifestação no **prazo de 30 dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ou seja, a Ouvidoria terá um prazo total de **até 60 dias** para fornecer a resposta conclusiva.





15 - Há um manual com orientações sobre prevenção e tratamento a assédio moral, sexual e discriminação?

Sim, a **Controladoria-Geral da União (CGU)** disponibiliza o [Guia Lilás](#), contendo diretrizes para prevenção e tratamento a assédio moral, sexual e discriminação no Governo Federal.

16 - Como é o tratamento de uma denúncia?

Primeiramente, a **ouvidoria** realiza o acolhimento da pessoa denunciante, assegurando a sua proteção, e realiza uma análise preliminar para verificar se a manifestação contém elementos mínimos de autoria e materialidade que permitam o seu encaminhamento para unidade apuratória competente.

É importante destacar que, antes do encaminhamento para **unidade de apuração**, é realizada a pseudonimização da denúncia e de seus anexos, de forma a retirar informações que possam identificar a pessoa denunciante.

O **órgão de apuração** poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia, nos termos do art. 7º do Decreto 10.153/2019.

17 - O que é uma denúncia de retaliação?

É uma manifestação em que uma pessoa alega estar sofrendo represálias por ter feito uma denúncia anterior sobre irregularidades na administração pública.



18 - Quais são os tipos de retaliação previstos na legislação?

Segundo o art. 4º-C da Lei nº 13.608/2018, a **retaliação** pode ocorrer por meio de:

- demissão arbitrária;
- alteração injustificada de funções ou atribuições;
- aplicação de sanções indevidas;
- prejuízos remuneratórios ou materiais;
- retirada de benefícios; ou
- negativa de fornecimento de referências profissionais positivas.

19 - Há algum requisito para realizar a denúncia de retaliação?

Sim. A denúncia de retaliação deverá indicar o **número do protocolo da denúncia original** que tenha ensejado ato comissivo ou omissivo de retaliação (art. 10-A do Decreto nº 10.153, de 2019).

20 - Quem é responsável por tratar denúncias de retaliação?

A **CGU** é a responsável por **receber e apurar denúncias de retaliação** cometidas por agentes públicos no âmbito da administração pública federal.





21 - Qual é o papel da CGU no tratamento de denúncias de retaliação?

A **CGU** tem a competência de:

- receber e apurar denúncias de retaliação;
- adotar medidas de proteção ao denunciante;
- suspender atos administrativos retaliatórios; ou
- editar normas para proteger denunciantes.

22 - Como registrar uma denúncia de retaliação para apuração pela Controladoria-Geral da União?

O registro da denúncia de retaliação deverá ser realizado por meio da Plataforma [Fala.Br](https://falabr.cgu.gov.br/), escolhendo como órgão destinatário a **Controladoria-Geral da União (CGU)** e indicando o número do protocolo da denúncia original.

23 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?

Para **pedidos de acesso à informação**, você deve acessar a plataforma Fala.BR e realizar o pedido diretamente através da aba “Acesso à Informação”: <https://falabr.cgu.gov.br/>.



24 - Quais os serviços públicos oferecidos pelo Ministério da Defesa?

- a) Cadastrar empresas candidatas a Empresas estratégicas de defesa (EED) ou empresas de defesa (ED);
- b) Consultar os aerolevantamentos executados no território nacional (Sisclaten);
- c) Inscrever Entidades Executantes de aerolevantamento junto ao MD (Sisclaten);
- d) Obter autorização para realizar aerolevantamento (SisCLATEN);
- e) Protocolar documentos junto ao Ministério da Defesa;
- f) Realizar a apresentação da Reserva (EXAR);
- g) Realizar Alistamento, Seleção Geral, Seleção Complementar e Incorporação - Serviço Militar Inicial Feminino – SMIF (voluntário);
- h) Realizar-Projeto Rondon; e
- i) Serviço Militar Obrigatório: Alistamento, Seleção Geral, Seleção Complementar e Incorporação (SMO).

Para maiores informações, consulte a Carta de Serviços do Ministério da Defesa.

25 - Se eu ainda tiver alguma dúvida sobre manifestações de ouvidoria, qual o canal telefônico para orientações?

Telefone (61) 2023-9400.



Saiba mais sobre a Ouvidoria do Ministério da Defesa.

Acompanhe nosso trabalho.

https://www.gov.br/defesa/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria



MINISTÉRIO DA
DEFESA