

CARTILHA DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA DEFESA

Conheça, utilize



MINISTÉRIO DA
DEFESA

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?	6
2 - Quando foi criada a Ouvidoria do Ministério da Defesa?.....	6
3 - Existe regulamentação das atividades de ouvidoria no âmbito do MD?...6	
4 - Quem pode procurar a Ouvidoria?.....	6
5 - O que a Ouvidoria pode fazer por você?.....	7
6 - O que é uma manifestação?.....	7
7 - O que é preciso para registrar uma manifestação?.....	7
8 - Quais são os tipos de manifestação de Ouvidoria?.....	7
9 - Quais os prazos de resposta da Ouvidoria?	8
10 - Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?.....	8
11 - Se não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?.....	8
12 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?.....	8
13 - Como posso entrar em contato com a Ouvidoria?.....	9
14 - O atendimento presencial da Ouvidoria ocorre em local com acessibilidade?.....	10
15 - Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?.....	9
16 - O que é o Conselho de Usuários?.....	9
17 - Como me tornar voluntário para o Conselho de Usuários?.....	9
18 - Qual a legislação aplicável ao Conselho de Usuários?.....	10

1 - O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria do Ministério da Defesa é a instância de participação e controle social, responsável por interagir com a sociedade e realizar o **tratamento de manifestações** apresentadas pelas **pessoas usuárias (física ou jurídica)**, relacionadas a **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.

2 - Quando foi criada a Ouvidoria do Ministério da Defesa?

A Ouvidoria foi criada em 1º de abril de 2013, nos termos do art. 5º do Decreto nº 7.974/13, com alterações implementadas pelo [Decreto nº 10.998/22](#), e Anexo I, modificado pelo [Decreto nº 11.337/2023](#).

As competências da ouvidoria estão previstas no Regimento Interno da [Portaria Normativa MD nº 12/2019](#).

3 - Existe regulamentação das atividades de Ouvidoria no âmbito do MD?

No âmbito da Administração Central do MD, o funcionamento da Ouvidoria e os procedimentos relativos às suas atividades estão regulamentados pela [Portaria nº 3.692/2021](#).

4 - Quem pode procurar a Ouvidoria?

Qualquer pessoa (física ou jurídica).

5 - O que a Ouvidoria pode fazer por você?

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

6 - 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.

7 - 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.

8 - 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!.

9 - 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.

10 - Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?

Aquelas cujo o conteúdo contenha ameaças, insultos, expressões de baixo calão, boatos e baseadas somente em divulgações de mídia.

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

Sim, mas, se você registrar uma manifestação anônima, não receberá um número de protocolo nem receberá resposta da Ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

12 - 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/>

13 - Como posso entrar em contato com a Ouvidoria?

Para **manifestações de ouvidoria**, você pode registrá-la através dos seguintes canais de atendimento:

- a) Plataforma [Fala.BR](#), através da aba correspondente ao tipo de manifestação: “Denúncia”, “Elogio”, “Reclamação”, “Simplifique”, “Solicitação” ou “Sugestão”.
- b) por carta ou atendimento presencial: Esplanada dos Ministérios, Bloco Q, Brasília- DF, CEP 70.049-900;
- c) por telefone no número:
(61) 2023-9400.

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

Sim, em 2022, o local de atendimento da Ouvidoria foi reestruturado para o térreo do prédio principal do MD, para atender às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e dispor de ampla acessibilidade.

15 - Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?

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

16 - O que é o Conselho de Usuários?

O Conselho de Usuários de serviços públicos é a instância consultiva que oferece à sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando as pessoas usuárias de serviços públicos com as gestoras e os gestores por meio das Ouvidorias Públicas.

O Conselho não toma decisões, mas, sim, levanta infor-

mações para possibilitar a melhoria dos serviços oferecidos pela Administração Pública.

O Conselho é formado por pessoas usuárias que se voluntariam e se conectam como avaliadoras de serviços. Ele tem composição dinâmica e se materializa por meio das conexões geradas no âmbito da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários Públicos, que o abriga.

17 - Como me tornar voluntário para o Conselho de Usuários?

Basta acessar <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/> e, na opção “Tornar-se Conselheiro”, inserir “MD - Ministério da Defesa”.

18 - Qual a legislação aplicável ao Conselho de Usuários?

A Lei nº 13.460/2017 estabeleceu a necessidade de criação dos conselhos de usuários de serviços públicos pelos órgãos e entidades a ela sujeitos. Em fevereiro de 2020, o Decreto nº 10.228/2020 emendou o Decreto nº 9.492/2018, que passou a contemplar a regulamentação dos conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

Saiba mais sobre a Ouvidoria do Ministério da Defesa.
Acompanhe nosso trabalho.

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



MINISTÉRIO DA
DEFESA

gov.br/defesa