

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 todos.

Estamos à sua disposição!

Roberto Junqueira

Ouvidor

SUMÁRIO

1 - O que é Ouvidoria?	4
2 - Quando foi criada a Ouvidoria do Ministério da Defesa?.....	4
3 - Quem pode procurar a Ouvidoria?.....	4
4 - O que a Ouvidoria pode fazer por você?.....	4
5 - O que é uma manifestação?.....	4
6 - O que é preciso para registrar uma manifestação?.....	4
7 - Quais são os tipos de manifestação de Ouvidoria?.....	5
8 - Quais os prazos de resposta da Ouvidoria?	5
9 - Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?.....	5
10 - Se não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?.....	5
11 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?.....	6
12 - Como posso entrar em contato com a Ouvidoria?.....	6
13 - Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?.....	6

1 - O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é a instância de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários (pessoa física ou jurídica), com o objetivo de 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?

Foi criada em 1º de abril de 2013, nos termos art. 5º do Decreto nº 7.974/13, com alterações implementadas pelo Decreto nº 9.570/18, e suas competências previstas no Regimento Interno da Portaria Normativa nº 12/MD de 14 de fevereiro de 2019.

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 o usuário em sua interlocução com a Pasta, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que seu ponto de vista seja conhecido pela instituição.

5 - O que é uma manifestação?

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

6 - 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.

7 – 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!.

8 - 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.

9 – 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.

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

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

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

Para pedidos de acesso às informações sob a guarda de órgãos e entidades públicas, você deve procurar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério, ou realizar o pedido através do sistema eletrônico e-SIC no seguinte endereço:

www.acessoainformacao.gov.br/sistema.

12 – Como posso entrar em contato com a Ouvidoria?

A manifestação pode ser feita de forma:

a) eletrônica, pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**e-Ouv**):

<https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

b) por carta ou atendimento presencial no endereço Esplanada dos Ministérios, Bloco Q, Brasília-DF, CEP 70.049-900;

c) por telefone no número:

 (61) 2023-9400.

13 – Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?

O horário de funcionamento da Ouvidoria é das 9h às 12h e das 13h às 18h.

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

<https://www.defesa.gov.br/ouvidoria>



MINISTÉRIO DA
DEFESA

defesa.gov.br