



Ofício nº 016/2024

Maceió, 16 de julho de 2024.

Ao Senhor

Diretor de Fiscalização de Produtos Controlados

Gen. Div. Marcus Alexandre Fernandes de Araújo

Assunto: Recusa de atendimento na SFPC do 11º GAA Ae.

Cumprimentando-o, através do presente ofício trazemos a conhecimento deste respeitável órgão um imbróglgio que está ocorrendo na SFPC do 11º GAA Ae. Tomamos conhecimento através de denúncia feita à esta entidade de que os atiradores, colecionadores e caçadores estão tendo seu atendimento cerceado na supramencionada SFPC. Recebemos a foto abaixo do quadro de avisos da referida SFPC que corrobora com o texto do presente do ofício:





Ocorre que a SFPC em apreço está com um entendimento incorreto sobre o princípio da impessoalidade, ao qual todo funcionário público deve obediência. O princípio da impessoalidade deve aplicado à decisão. Atender o usuário para que o mesmo possa diligenciar seu processo é um dever, em obediência à ampla defesa, contraditório e ao devido processo legal.

Insta ressaltar que até mesmo em processo judicial é comum o atendimento ao procurador das partes para diligências que se julgarem necessárias. Outrossim, conforme expomos por meio dos últimos ofícios, diversos indeferimentos sem fundamentação e pendências sem nexos foram abertas em diversas Organizações Militares do Brasil, o que se faz ainda mais necessária a diligência na SFPC para entender o processo ou esclarecer o que o analista está em dúvida.

O meio eletrônico processual é ineficaz na comunicação, a exemplo do SISFPC que dispõe de poucos caracteres para expor uma pendência ou indeferimento, deixando o Requerente muitas vezes na dúvida. Dirimir a dúvida de um Requerente ou recebe-lo para que o mesmo esclareça seu processo, nunca significou infringir o princípio da impessoalidade.

O princípio da impessoalidade na Administração Pública surgiu com o objetivo de manter a igualdade no tratamento de todos os indivíduos que compõem a sociedade, devendo isso ser aplicado na decisão do analista, juntamente com os princípios da legalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Outrossim, a Lei nº 8.112/1990 que estabelece o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Federais demonstra o que se espera de um tratamento por parte do serviço público, *in verbis*:

Art. 116. São deveres do servidor: (...)

V - atender com presteza:

a) ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;

b) à expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal; (grifo nosso)

Há também diversas legislações específicas que tratam sobre o tema no âmbito militar, conforme observamos logo abaixo no texto da Portaria nº 1.649/2021 do Comandante do Exército:



Item 3, (b): A busca da excelência no atendimento ao público deve ser uma preocupação de todos os integrantes da Força, sobretudo do Cmt da OM, com destaque para aspectos como cortesia, urbanidade, postura profissional e apresentação pessoal, seja no atendimento por telefone, por correspondência, ou no contato pessoal. Destacam-se, também, os cuidados, a presteza e a discrição em relação ao fornecimento das informações.

Vale ainda destacar as obrigações contidas na Portaria nº 124 – COLOG de 30 de novembro de 2017:

Art. 3º Os integrantes do Sistema devem observar as seguintes diretrizes para o atendimento ao usuário:

I – tratamento respeitoso com o usuário;

II – disponibilidade de acesso aos serviços ofertados; (...)

IV - atendimento por ordem de solicitação, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo; (...)

VI - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; (...)

VIII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário; (...)

XI - disponibilidade de instalações acessíveis, sinalizadas e adequadas ao serviço e ao atendimento; (...)

XIV - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário;

Ainda na mesma portaria, conferimos os direitos do usuário do SISFCP, senão vejamos:

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I - acompanhamento da prestação do serviço e sua avaliação; (...)

V - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

Por fim esclarecemos que impor ao usuário somente a alternativa de comunicação por meio de ofícios dirigidos à Organização Militar fere todo o exposto na legislação supra exposta, tendo em vista que um esclarecimento ou pedido de informações em ofício não será analisado em menos de 30 (trinta) dias, ocasionando por muitas vezes a perda do processo do usuário da SFPC.



Desta forma, solicitamos que este órgão superior intervenha e solicite adequação no atendimento da SFPC do 11º GAAe para que o atendimento ao usuário seja normalizado.

Termos em que,

Pede deferimento;

GIOVANNI RONCALLI CASADO DE SOUZA JÚNIOR
Presidente – CBTT