



Ofício nº 019/2025

Maceió, 28 de fevereiro de 2025.

Ao Senhor

Comandante do 4º Grupo de Artilharia Antiaérea

Ten. Cel. Luciano Pinheiro CARDOSO

Assunto: Resposta ao Ofício no 12-Ass Jur/4º GAA Ae

Em resposta ao Ofício no 12-Ass Jur/4º GAA Ae, esclarecemos que apreciamos o comando de Vossa Senhoria, haja vista que rapidamente fomos respondidos em pouquíssimos dias, o que não tem acontecido em outras Organizações Militares. O contato do Batalhão com o cidadão é o mais alto símbolo de democracia e respeito aos princípios que regem nossa Constituição.

Agradecemos ainda as diligências tomadas em relação aos processos, o que evidencia a pró-atividade do Vosso comando, bem como a eficiência da SFPC em resolver as demandas apresentadas. Além de nos darmos por satisfeitos em relação aos processos, compreendemos a alta demanda de ligações que por vezes podem ter deixado o telefone indisponível, mas isso se dá justamente pelo que foi respondido no item 5.

Pedimos vênias à Vossa Senhoria para esclarecer que há controvérsia na resposta apresentada no item 5 do ofício em epígrafe. Foi mencionado o inciso XI do artigo 20 da Portaria nº 1.513, de 6 de abril de 2021, que aprovou as Normas de Conduta dos Integrantes do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados (EB10-N-03.003).

Esse mencionado dispositivo legal não “veda terminantemente”, como foi mencionado, ao atendente o acesso aos processos, bem como qualquer tipo de interação entre o requisitante e o analista responsável ou chefe da SFPC. A própria portaria é controversa e esclarece em maior quantidade de dispositivos as seguintes determinações, *in verbis*:

Art. 20. São normas de conduta na relação com os usuários do SisFPC:

I - manter canais abertos de comunicação e participação dos usuários do SisFPC;

II - buscar a satisfação dos usuários por meio do emprego constante do Espírito Público e da prestação



de serviços de qualidade, confiáveis, pelo cumprimento dos acordos estabelecidos e pelo diálogo permanente e transparente;

*III - tratar todos os que buscam o SisFPC com cortesia, urbanidade, **disponibilidade e atenção**;*

*VII - **prestar informações completas, claras e em tempo hábil para facilitar** as decisões de negócios dos usuários, desde que tal prestação ou divulgação esteja plenamente amparada pela legislação vigente e que tais informações não sejam consideradas classificadas nem possam gerar vantagem comercial unilateral e (ou) desleal para o usuário; (...)*

*Art. 23. **Manter canais permanentes de comunicação e diálogo** com as entidades onde atua direta ou indiretamente, a fim de atender demandas e prevenir, monitorar e controlar os impactos dos produtos comercializados no âmbito do SisFPC. (grifo nosso)*

As informações “completas, claras e em tempo hábil”, consoante determina o inciso VII do artigo 20 da referida portaria, jamais poderão ser fornecidas por um atendente que não seja um analista ou o chefe da SFPC. Nesse trilhar, vale mencionar ainda o contido na Portaria 124 do Comando Logístico do Exército, ao qual toda SFPC é subordinada e determina como DIREITO BÁSICO DO USUÁRIO:

Art. 4º São direitos básicos do usuário: (...)

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

Não será possível cumprir o artigo 4º da Portaria 124-COLOG se o usuário necessitar enviar e-mail ou utilizar sistema do tipo FALE CONOSCO, haja vista que o direito básico do usuário da SFPC, amparado na portaria retromencionada, determina que a as informações precisas e de fácil acesso devem ser obtidas **nos locais de prestação do serviço**, assim como sua disponibilização na internet.

Além de ser um direito do usuário o atendimento presencial para ter acesso à informações precisas e de fácil acesso, o mesmo poderá também receber as mesmas informações pela internet. Sendo um direito ser atendido presencialmente pela forma supra exposta, jamais um recruta que faz apenas protocolos de processo poderá passar essas informações.

Outrossim, tentamos por meio deste ofício, sensibilizar Vossa Senhoria para que perceba que ao peticionarmos algo no judiciário ou em outro órgão, sempre precisamos realizar diligências para tentar esclarecer possíveis obscuridades que não tem como ser



resolvidas exclusivamente via tramitação processual. Imagine Vossa Senhoria tramitar um processo judicial e, acompanhado de seu advogado, ser impedido de diligenciar seu processo com o magistrado.

Vossa Senhoria pode consultar a quantidade de caracteres disponíveis, por exemplo, para o militar digitar qual a pendência encontrada em um processo que tramita no SISGCORP. São pouquíssimos caracteres que, por muitas vezes, fazem o analista abreviar as pendências relatadas e deixam o processo confuso, necessitando que o usuário se desloque à SFPC para buscar esclarecimentos, o que não conseguirá com o recruta que cuida apenas do protocolo.

Esclarecemos, por fim, que em qualquer Organização Militar do Brasil qualquer cidadão é atendido pelo chefe da SFPC ou militar responsável pelos processos, que em qualquer delegacia de Polícia Federal um cidadão consegue diligenciar seu processo com qualquer delegado, que no judiciário é possível e comum que as partes diligenciem seus processos junto ao magistrado ou sua equipe, e que as diligências não comprometem a impessoalidade da decisão, mas apenas trazem esclarecimentos necessários ao bom andamento processual.

Diante do exposto, requeremos mui respeitosamente que Vossa Senhoria reconsidere o item 5, disponibilizando, ainda que por demanda do usuário, um analista ou o chefe da SFPC, para quando for solicitado, retirar dúvidas pertinentes aos processos.

Por fim, manifestamo-nos mais uma vez no sentido de reconhecer as boas diligências feitas pelo Vosso Comando diante do pleito apresentado por essa Confederação, e finalizamos: Vossa Senhoria está acima do que é esperado no serviço público brasileiro.

Termos em que,

Pede deferimento;

GIOVANNI RONCALLI CASADO DE SOUZA JÚNIOR
Presidente da Confederação Brasileira de Tiro Tático