COMPILADO DE NORMATIVAS

APLICÁVEIS ÀS OUVIDORIAS-GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

BRASÍLIA
2025

CNMP
Conselho Nacional do Ministério Público

20 ANOS

COMPILADO DE NORMATIVAS

APLICÁVEIS ÀS OUVIDORIAS-GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

BRASÍLIA
2025

CNMP
Conselho Nacional do Ministério Público

20 ANOS

B823 Conselho Nacional do Ministério Público (Brasil).

Compilado de Normativas aplicáveis às Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro/ Conselho Nacional do Ministério Público – Brasília: CNMP, 2025.

518 p.

ISBN: 978-65-83579-02-7

1. Conselho Nacional do Ministério Público. 2. Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. 3. Normas institucionais. 4. Ministério Público, atuação. I. Título. II. Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

CDD – 341.413

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do CNMP

EXPEDIENTE

© 2025, Conselho Nacional do Ministério Público

COMPOSIÇÃO DO CNMP

Paulo Gustavo Gonet Branco
Presidente

Ângelo Fabiano Farias da Costa
Corregedor Nacional

Antônio Edílio Magalhães Teixeira
Paulo Cezar dos Passos
Jaime de Cassio Miranda
Ivana Lúcia Franco Cei
Fernando da Silva Comin
Cíntia Menezes Brunetta
Edvaldo Nilo de Almeida
Fabiana Costa
Karen Luise Souza
Greice Stocker

IDEALIZAÇÃO

Ivana Lúcia Franco Cei
Conselheira e Ouvidora Nacional

ORGANIZAÇÃO

Vinícius Menandro Evangelista de Souza
Alessandra Meireles Silva
Leonardo Maciel Levenhagen Pinto
Mariana Zanatta Dória

MEMBROS

Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto
Procurador de Justiça do MPAC
Membro Auxiliar

Vinícius Menandro Evangelista de Souza
Promotor de Justiça do MPAC
Membro Auxiliar

Marcelo Moreira dos Santos
Promotor de Justiça do MPAP
Membro Colaborador

Chimelly Louise de Resenes Marcon
Promotora de Justiça do MPSC
Membra Colaboradora

José Cantuária Barreto
Promotor de Justiça do MPAP
Membro Colaborador

EQUIPE TÉCNICA

Alessandra Meireles Silva
Mariana Zanatta Dória
Flávia Moreira Nardelli
Leonardo Maciel Levenhagen Pinto
Eraldo Júnio Mendes dos Santos
Apoio Administrativo

Gracinete Lago dos Santos
Apoio Administrativo

PROJETO GRÁFICO, REVISÃO E SUPERVISÃO EDITORIAL

Secretaria de Comunicação Social do CNMP

COMPILADO DE NORMATIVAS

APLICÁVEIS ÀS OUVIDORIAS-GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

20 ANOS

CNMP Conselho Nacional do Ministério Público

SUMÁRIO

PREFÁCIO 11

1 CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO 12

RESOLUÇÃO CNMP N° 64, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2010 12

RESOLUÇÃO CNMP Nº 86, DE 21 DE MARÇO DE 2012 13

RESOLUÇÃO CNMP Nº 89, DE 28 DE AGOSTO 2012 17

RESOLUÇÃO CNMP Nº 199, DE 10 DE MAIO DE 2019 26

RESOLUÇÃO N° 205, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2019 28

RESOLUÇÃO Nº 212, DE 11 DE MAIO DE 2020 35

RESOLUÇÃO Nº 309, DE 29 DE ABRIL DE 2025 44

PORTARIA CNMP-PRESI Nº 77, DE 21 DE MAIO DE 2020 53

PORTARIA CNMP-PRESI N° 122, DE 29 DE JUNHO DE 2021 55

PORTARIA CNMP-PRESI N° 135, DE 16 DE ABRIL DE 2024 71

RECOMENDAÇÃO Nº 88, DE 27 DE JANEIRO DE 2022 73

RECOMENDAÇÃO Nº 89, DE 27 DE JANEIRO DE 2022 75

RECOMENDAÇÃO Nº 01/2022 77

RECOMENDAÇÃO N° 01, DE JULHO DE 2024 80

ORIENTAÇÃO N° 1/2025 83

2 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO NORTE 85

2.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE 85

LEI COMPLEMENTAR Nº 248, DE 4 DE ABRIL DE 2012 85

RESOLUÇÃO CPJ/MPAC Nº 005, DE 7 DE OUTUBRO DE 2011 87

RESOLUÇÃO CPJ/MPAC Nº 007, DE 17 DE OUTUBRO DE 2014 94

ATO PGJ/MPAC Nº 002, DE 14 DE MARÇO DE 2011 110

ATO PGJ/MPAC N° 059, DE 11 DE MAIO DE 2018 112

ATO PGJ/MPAC Nº 032, DE 3 DE SETEMBRO DE 2021 114

2.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ 116

LEI COMPLEMENTAR Nº 0079, DE 27 DE JUNHO DE 2013 116

RESOLUÇÃO Nº 001/2020-CPJ 120

ANEXO À RESOLUÇÃO N. 001, DE 03 DE SETEMBRO DE 2020 122

PORTARIA CONJUNTA Nº 01/2020/PGJ/MP-AP E OUVIDORIA/MP-AP 134

2.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS 136

RESOLUÇÃO CPJ/MPAM Nº 029, DE 3 DE OUTUBRO DE 2007 136

ATO CONJUNTO PGJ-OUVIDORIA/MPAM Nº 001, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2022 146

2.4 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ 148
LEI Nº 6.849, DE 2 DE MAIO DE 2006 148
LEI N° 8.018, DE 8 DE JULHO DE 2014 151
RESOLUÇÃO Nº 001/2019–CPJ, DE 31 DE JANEIRO DE 2019 154
PORTARIA Nº 2.892/2020-MP/PGJ 164

2.5 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA 165
LEI ORDINÁRIA Nº 1.636, DE 6 DE JUNHO DE 2006 165
LEI ORDINÁRIA Nº 6.000, DE 14 DE ABRIL DE 2025 168
RESOLUÇÃO CPJ Nº 07, DE 31 DE JULHO DE 2006 169
RESOLUÇÃO CPJ Nº 3, 21 DE FEVEREIRO DE 2022 170

2.6 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA 172
LEI Nº 806, DE 18 DE MAIO DE 2011 172
RESOLUÇÃO Nº 003, DE 1º DE JUNHO DE 2010 174
ATO NORMATIVO PGJ Nº 005, DE 13 DE MAIO DE 2022 177

2.7 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS 179
RESOLUÇÃO Nº 006/2019/CPJ 179

3 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO NORDESTE 190
3.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE ALAGOAS 190
RESOLUÇÃO CPJ Nº 04/2019 190
RESOLUÇÃO CPJ Nº 1/2021 191
RESOLUÇÃO CPJ Nº 13/2023 193
ATO CONJUNTO N° 002/2018 – CGMP/AL E OUVIDORIA, DE 19 DE JULHO DE 2018 194

3.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA 196
LEI COMPLEMENTAR Nº 24, DE 4 DE JANEIRO DE 2006 196
RESOLUÇÃO CPJ/MPBA Nº 010, 13 DE NOVEMBRO DE 2007 199

3.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ 210
LEI N° 14.093, DE 3 DE ABRIL DE 2008 210
PROVIMENTO PGJ/MPCE Nº 063, DE 11 DE ABRIL DE 2014 214
REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PUBLICO DO ESTADO DO CEARÁ 219
PORTARIA OUVIDORIA/MPCE Nº 001, DE 18 DE SETEMBRO DE 2020 235
ATO NORMATIVO PGJ/MPCE Nº 213, DE 7 DE OUTUBRO DE 2021 237

3.4 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO 239
LEI COMPLEMENTAR Nº 083, DE 03 DE JUNHO DE 2005 239
ATO REGULAMENTAR Nº 01/2011-GPGJ 242
ATOREG – 282022 251

3.5 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PARAÍBA 253
LEI COMPLEMENTAR Nº 97, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2010 253
ATO PGJ/MPPB Nº 040, DE 13 DE SETEMBRO DE 2016 258
ATO CONJUNTO PGJ-OUVIDORIA/MPPB Nº 1, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2020 269

3.6 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO 271
LEI COMPLEMENTAR Nº 83, DE 11 DE JANEIRO DE 2006 271
RESOLUÇÃO CPJ Nº 2, DE 22 DE OUTUBRO DE 2012 274
RESOLUÇÃO CPJ Nº 3, DE 22 DE OUTUBRO DE 2012 279
RESOLUÇÃO CPJ Nº 1, DE 26 DE JANEIRO DE 2016 287
PORTARIA CONJUNTA PGJ-OUVIDORIA Nº 01, DE 19 DE OUTUBRO DE 2021 300

3.7 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ 302
ATO PGJ Nº 1095/2021 302
ATO PGJ-PI Nº 1.451/2024 315

3.8 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE 318
LEI COMPLEMENTAR Nº 310, DE 27 DE OUTUBRO DE 2005 318
RESOLUÇÃO Nº 041/2020 – PGJ/RN 321
RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 001/2021-PGJ/OUVIDORIA/RN 339

3.9 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE 341
LEI COMPLEMENTAR Nº 128, DE 18 DE JULHO DE 2006 341
REGIMENTO INTERNO 343

4 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUDESTE 347
4.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO 347
RESOLUÇÃO CPJ/MPES Nº 14, DE 20 DE NOVEMBRO DE 2023 347

4.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS 357
LEI COMPLEMENTAR Nº 94, DE 10 DE JANEIRO DE 2007 357
RESOLUÇÃO PGJ/MPMG Nº 27, DE 5 DE ABRIL DE 2008 360
RESOLUÇÃO CONJUNTA PGJ-OUVIDORIA/MPMG Nº 1, DE 18 DE AGOSTO DE 2021 366

4.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO 368
LEI Nº 6451, DE 21 DE MAIO DE 2013 368
ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 1/2021 370
ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 05/2022 375
ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 7/2022 381
ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 8/2022 382
ORDEM DE SERVICO OUVIDORIA Nº 01/2024 383

RESOLUÇÃO GPGJ Nº 2.639, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2024 387
RESOLUÇÃO GPGJ Nº 2.655, DE 6 DE JANEIRO DE 2025 394

4.4 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO 400
LEI COMPLEMENTAR Nº 1.127, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010 400
PORTARIA PGJ/MPSP Nº 570, DE 23 DE NOVEMBRO 2017 403

5 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUL 413
5.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ 413
LEI COMPLEMENTAR Nº 117, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2007 413
RESOLUÇÃO Nº 09/07 416
RESOLUÇÃO Nº 1780/2012 420
RESOLUÇÃO Nº 0128 422

5.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL 423
LEI Nº 12.473, DE 3 DE MAIO DE 2006 423

5.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA 425
ATO Nº 086/2006/CPJ 425
ATO Nº 673/2021/PGJ 435

6 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE 437
6.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO GOIÁS 437
LEI Nº 16.184, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2007 437
RESOLUÇÃO CPJ/MPGO Nº 15, DE 31 DE JULHO DE 2023 442

6.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO 448
LEI Nº 9.326, DE 23 DE MARÇO DE 2010 - D.O. 23.03.10 448
RESOLUÇÃO Nº 47-CPJ 450
RESOLUÇÃO Nº 226/2021-CPJ 454

6.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL 456
RESOLUÇÃO CPJ/MPMS Nº 1, DE 12 DE ABRIL DE 2022 456
RESOLUÇÃO PGJ/MPMS Nº 51, DE 31 DE OUTUBRO DE 2024 458

7 MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO 463
7.1 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL 463
PORTARIA PGR/MPF Nº 519, DE 30 DE AGOSTO DE 2012 463
PORTARIA PGR/MPF Nº 412, DE 5 DE JULHO DE 2013 466
RESOLUÇÃO CSMPF Nº 240, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2024 469

7.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS 479

RESOLUÇÃO Nº 309, DE 5 DE MAIO DE 2023 479

PORTARIA NORMATIVA Nº 943, DE 1º DE SETEMBRO DE 2023 490

PORTARIA OUVIDORIA Nº 1/2023 492

PORTARIA OUVIDORIA Nº 2/2023 493

PORTARIA OUVIDORIA Nº 3/2025 496

PORTARIA OUVIDORIA Nº 4/2025 498

NOTA TÉCNICA Nº 001/2024 – OUVIDORIA 499

NOTA TÉCNICA Nº 002/2024 – OUVIDORIA 501

7.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO 503

PORTARIA Nº 427, DE 22 DE MARÇO DE 2017 503

PORTARIA Nº 1556.2023 506

7.4 MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR 508

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR 508

PORTARIA PGJ/MPM Nº 14, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2017 514

PORTARIA PGJ/MPM Nº 34, DE 7 DE MARÇO DE 2022 516

PREFÁCIO

As Ouvidorias do Ministério Público brasileiro ocupam um lugar singular na paisagem institucional: são canais pelos quais a sociedade faz ecoar suas inquietações, esperanças e demandas. Ao se afirmarem como vias legítimas de escuta e resposta, garantem que os direitos fundamentais encontrem amparo concreto no cotidiano das pessoas. Mais do que espaços de manifestação, as Ouvidorias-Gerais promovem cidadania como prática efetiva, feita de escuta atenta, orientação qualificada e presença institucional. Nesse exercício contínuo, reafirmam a vocação do Ministério Público de estar próximo da sociedade, sensível ao que ela expressa e comprometido com o que dela se espera.

A experiência na Ouvidoria Nacional do Ministério Público evidenciou que escutar é, antes de tudo, um gesto de confiança. E para que essa confiança se sustente, não bastam atenção e respeito: é necessário oferecer clareza de procedimentos, coerência normativa e compromisso institucional. Foi com esse entendimento que se concebeu esta *Compilação de Normativas da Ouvidoria Nacional do Ministério Público*, iniciativa que reúne, de forma criteriosa e acessível, o conjunto de atos normativos e referenciais institucionais que orientam a atuação das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União.

Compartilhar conhecimento jurídico e institucional é também fortalecer a missão do Ministério Público e valorizar o trabalho daqueles que, diariamente, sustentam, com ética e dedicação, o compromisso com a escuta qualificada e a promoção dos direitos fundamentais. Esta publicação se destina tanto aos que atuam nas Ouvidorias-Gerais quanto aos que buscam compreendê-las: servidores, membros, estudantes, pesquisadores e cidadãos interessados em conhecer os marcos normativos que estruturam esse campo essencial da atuação ministerial.

Esta obra busca consolidar-se como instrumento de trabalho, ponto de partida para reflexões e guia seguro para o fortalecimento das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro. Ouvir com atenção, com técnica e com humanidade é uma das expressões mais legítimas do compromisso com a justiça.

IVANA LÚCIA FRANCO CEI

Conselheira e Ouvidora Nacional do Ministério Público

1 CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RESOLUÇÃO CNMP N° 64, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2010

Determina a implantação das Ouvidorias no Ministério Público dos Estados, da União e no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição da República e no artigo 19 do seu Regimento Interno;

CONSIDERANDO a RECOMENDAÇÃO N.º 03, de 5 de março de 2007, que dispõe sobre a criação de Ouvidorias do Ministério Público da União e dos Estados por meio da apresentação do devido projeto de lei, de acordo com o que estabelece o art. 130-A, § 5º da CR;

CONSIDERANDO as informações levantadas sobre a inexistência de Ouvidorias no âmbito de algumas unidades ministeriais e a necessidade da criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Ministério Público, em conformidade com o que dispõe o artigo 37, § 3º da CR;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público.

RESOLVE:

Art. 1º As Ouvidorias constituem um canal direto e desburocratizado estabelecido entre os cidadãos e a instituição, com o objetivo de manter e aprimorar o padrão de excelência nos serviços e atividades realizadas pelo Ministério Público.

Art. 2º As Ouvidorias são competentes para receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhes sejam encaminhados, exclusivamente acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e, se for o caso, representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, além de outras atribuições estabelecidas nos respectivos atos constitutivos.

Art. 3º O Ministério Público dos Estados e da União que ainda não instituíram por lei suas ouvidorias deverão, por ato próprio, criá-las no prazo de 120 (cento e vinte) dias.

Art. 4º O Conselho Nacional do Ministério Público, por ato próprio, implantará, no prazo estabelecido no artigo anterior, sua Ouvidoria e promoverá a integração de todas as Ouvidorias ministeriais visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 1º de dezembro de 2010.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RESOLUÇÃO CNMP Nº 86, DE 21 DE MARÇO DE 2012

Dispõe sobre o "Portal da Transparência do Ministério Público".

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 130-A, parágrafo 2°, inciso II, da Constituição Federal, e pelo artigo 19 do Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária proferida na 2º Sessão Extraordinária, realizada em 21 de março de 2012;

CONSIDERANDO que compete ao Conselho Nacional do Ministério Público o controle da atuação administrativa e financeira do Ministério Público, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que a Administração Pública rege-se, dentre outros, pelos princípios da publicidade e eficiência, previstos no caput do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011, que estabelece ser dever do Estado assegurar o direito fundamental de acesso à informação, delineando dados mínimos a serem divulgados em sítios oficiais da rede mundial de computadores pelos órgãos e entidades públicas, com a utilização de ferramenta de pesquisa e linguagem de fácil compreensão;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 66, de 23 de fevereiro de 2011, que Institui no âmbito do Ministério Público o Portal da Transparência e dá outras providências;

CONSIDERANDO a necessidade de se promover os avanços na seara da transparência da gestão administrativa e financeira do Ministério Público, para além das regras bem sucedidas da Resolução nº 38 deste Conselho Nacional do Ministério Público, notadamente no que concerne a um maior detalhamento das informações divulgadas ao público.

CONSIDERANDO a decisão do Conselho Nacional do Ministério Público no julgamento proferido no Pedido de Providências CNMP n° 267/2008-62, transformado, por decisão Plenária de 16 de fevereiro de 2009, em Procedimento de Controle Administrativo e encaminhado à Comissão de Controle Administrativo e Financeiro;

RESOLVE editar a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica instituído o "Portal da Transparência do Ministério Público", instrumento de controle social da execução orçamentária, financeira e administrativa dos Ministérios Públicos da União e dos Estados.

Art. 2º O Portal da Transparência do Ministério Público, sítio eletrônico à disposição da Sociedade na Rede Mundial de Computadores – Internet, gerenciado pelo Conselho Nacional do Ministério Público, tem por finalidade veicular dados e informações detalhadas sobre a gestão administrativa e execução orçamentária e financeira das unidades do Ministério Público.

Art. 3º O acesso à página da Transparência do Ministério Público dar-se-á, necessariamente, por meio de atalho inserido na página inicial do sítio eletrônico do Conselho Nacional do Ministério Público, dos Ministérios Públicos dos Estados, e dos ramos do Ministério Público da União.

Art. 4º A Comissão de Controle Administrativo e Financeiro do Conselho Nacional do Ministério Público verificará periodicamente o cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 5º O Portal da Transparência do Ministério Público, observado o disposto no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal, disponibilizará para o Conselho Nacional do Ministério Público, para cada ramo do Ministério Público da União, bem como para as Unidades do Ministério Público dos Estados, no mínimo, as seguintes informações:

I. Informações orçamentárias e financeiras compostas de:

a) receitas próprias totais previstas e arrecadadas, discriminadas por objeto;

b) despesas totais previstas e pagas por grupo e elemento de despesa;

c) especificação da programação orçamentária e respectivos valores autorizados, empenhados, liquidados e pagos;

d) valores empenhados, por unidade gestora, contendo nome, CNPJ ou CPF do beneficiado, descrição do objeto, tipo e modalidade de licitação e valores pagos;

e) despesas com cartão corporativo e suprimento de fundos, com a descrição dos gastos e indicação da aprovação de sua prestação de contas;

f) despesas com passagens e diárias, discriminando nome e cargo do beneficiário, origem e destino de todos os trechos, período e motivo da viagem, meio de transporte e valor da passagem ou fretamento, bem como quantidade e valor das diárias concedidas;

g) descrição da natureza e valor de quaisquer outros benefícios não previstos expressamente nesta Resolução, concedidos aos membros ou servidores do Ministério Público, sendo identificados obrigatoriamente o nome e o cargo do beneficiário;

h) repasses aos fundos ou institutos previdenciários;

i) apuração quadrimestral do limite de gastos com pessoal estabelecido pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

j) prestação de contas anual do ordenador de despesas.

II. Informações relativas à licitações, contratos e convênios compostas de:

a) números da licitação e do processo administrativo;

b) tipo e modalidade da licitação;

c) objeto da licitação e do contrato dela resultante ou do convênio;

d) resultado e situação da licitação;

e) nome, CNPJ ou CPF do contratado ou convenente e, no caso de pessoa jurídica, dos três principais integrantes de seu quadro societário, assim compreendidos aqueles que detenham maior parcela das cotas societárias ou o poder de gestão da sociedade;

f) número e descrição dos itens fornecidos, excetuando-se despesas classificáveis como “Material de Consumo”;

g) eventuais termos aditivos, com as mesmas informações exigidas em relação ao contrato ou convênio original;

h) data das publicações dos editais, dos extratos de contratos ou convênios e dos termos aditivos e demais informações exigidas por lei;

i) período de vigência, discriminando eventuais prorrogações;

j) valor global e preços unitários do contrato;

k) atas de registro de preços próprias ou adesões, com as mesmas informações exigidas em relação ao contrato;

l) no caso de convênio, o valor do repasse e da contrapartida exigida ao conveniado e situação quanto à regularidade da prestação de contas;

m) situação do contrato ou do convênio (ativo, concluído ou rescindido);

n) relação de nomes de funcionários prestadores de mão-de-obra aos Ministérios Públicos, agrupados por contrato e local de efetiva prestação dos serviços, indicando o CPF e cargo ou atividade exercida.

III. Informações relativas a pessoal compostas de:

a) relação dos nomes dos membros e dos servidores ocupantes de cargos de provimento efetivo pertencentes ao quadro de pessoal do órgão, ativos e inativos, o número de identificação funcional, cargo e função, lotação, ato de nomeação ou contratação e a respectiva data de publicação com a indicação se são estáveis, não estáveis ou vitalícios ou a data de publicação do ato de aposentadoria;

b) relação dos nomes de pensionistas, contendo informações sobre o nome do membro ou servidor falecido, cargo por ele ocupado e data de publicação do ato de concessão do benefício;

c) relação dos nomes de servidores cedidos de outros órgãos da administração pública direta ou indireta, número de identificação funcional, cargo e função, lotação, ato de nomeação ou contratação e a respectiva data de publicação, com a indicação de sua origem, do ônus da cessão e do prazo da mesma;

d) relação dos nomes de servidores cedidos para outros órgãos da administração pública direta ou indireta, número de identificação funcional, cargo e função, ato de nomeação ou contratação e a respectiva data de publicação, com a indicação de seu destino, do ônus da cessão e do prazo da mesma;

e) relação dos nomes de membros e servidores com funções gratificadas ou comissionadas, número de identificação funcional, descrição da função, lotação, ato de nomeação e a respectiva data de publicação;

f) relação dos nomes dos estagiários, indicando se o estágio é obrigatório ou não- obrigatório, nível, especialidade e seu prazo;

g) planos de carreiras e estruturas remuneratórias das carreiras e cargos das Unidades do Ministério Público;

h) quantitativo de cargos vagos e ocupados, discriminados por carreiras e cargos;

i) cargos em comissão e funções de confiança vagos e ocupados por servidores com e sem vínculo com a Administração Pública, agrupados por nível e classificação;

j) atos de provimento e vacância.

§ 1º - As consultas poderão ser realizadas por “Tipo de Despesa”, “Despesa por Unidade Administrativa”, “Favorecido” e “Diárias pagas”;

§ 2º - Cada Unidade do Ministério Público poderá conferir sigilo aos dados relacionados a operações especiais ou as investigações que esteja procedendo, e que, caso expostos, previamente, possam frustrar os seus objetivos, reservando-se o direito de não identificar eventuais beneficiários de pagamentos e restringir o acesso a esses dados, enquanto perdurarem as razões para o sigilo.

§ 3º - As informações do Portal Transparência deverão ser atualizadas até o 15º dia do mês subseqüente ao mês a que se referem, exceção feita ao inciso I, alínea “i”, cujas informações serão atualizadas até 30 (trinta) dias após o final de cada quadrimestre, e alínea “j” do mesmo inciso, cujas informações são de caráter anual.

§ 4º - Caberá ao Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, após consultar o Plenário, instituir o Comitê Gestor Permanente do Portal da Transparência do Ministério Público, que elaborará, no prazo de 90 (noventa) dias, um Manual da Transparência, além de estabelecer estratégias de divulgação, ouvidas as unidades do Ministério Público para aperfeiçoamento e atualização do Manual, respeitadas as informações mínimas solicitadas na Resolução.

Art. 6º Cada unidade do Ministério Público disponibilizará recursos humanos, técnicos e operacionais para a implantação, atualização e manutenção das informações a serem disponibilizadas.

Parágrafo único. O Conselho Nacional do Ministério Público, se necessário, poderá prestar apoio técnico-operacional para viabilizar o disposto no caput.

Art. 7º Ficam revogadas as Resoluções nº 66, de 23 de fevereiro de 2011, e n° 75, de 19 de julho de 2011.

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação.

Brasília, 21 de março de 2012.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RESOLUÇÃO CNMP Nº 89, DE 28 DE AGOSTO 2012

Regulamenta a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência prevista no art. 130-A, § 2º, inciso II, da Constituição Federal, e com fundamento no art. 19 do Regimento Interno; em conformidade com a decisão Plenária proferida na 8ª Sessão Ordinária, realizada em 28 de agosto de 2012;

Considerando que a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e dá outras providências, aplica-se ao Ministério Público por disposição expressa de seu art. 1º, parágrafo único, I;

Considerando que a referida Lei é de vital importância para a concretização do direito constitucional de acesso à informação, pelo qual deve zelar o Ministério Público, no cumprimento de seu dever de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis;

Considerando a necessidade de se instituírem regras e procedimentos uniformes nos diversos ramos do Ministério Público da União e nos Ministérios Públicos dos Estados para a fiel execução da Lei de Acesso à Informação, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta, no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados, a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e dá outras providências.

Parágrafo único. A presente Resolução é também aplicável ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 2º O Ministério Público, por seus órgãos administrativos, deve assegurar às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, que será prestada mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública, da inviolabilidade da vida privada e da intimidade e as diretrizes previstas na Lei nº 12.527, de 2011.

CAPÍTULO II

DO ACESSO À INFORMAÇÃO E SUA DIVULGAÇÃO

Art. 3º O Ministério Público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, deverá assegurar a:

I – gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II – proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III – proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 4º O Ministério Público velará pela efetiva proteção dos direitos arrolados no art. 7º da Lei de Acesso à Informação, no âmbito da respectiva administração.

§ 1º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa ou pessoal, é assegurado o acesso à parte não sigilosa preferencialmente por meio de cópia com ocultação da parte sob sigilo, ou, não sendo possível, mediante certidão ou extrato, assegurando-se que o contexto da informação original não seja alterado em razão da parcialidade do sigilo.

§ 2º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado apenas com a edição do ato decisório respectivo, sempre que o acesso prévio puder prejudicar a tomada da decisão ou seus efeitos.

§ 3º A negativa de acesso às informações objeto de pedido, quando não fundamentada, sujeitará o responsável às medidas disciplinares previstas em Lei.

§ 4º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 5º Constatados impedimentos fortuitos ao acesso da informação, como o extravio ou outra violação à sua disponibilidade, autenticidade e integridade, o responsável pela conservação de seus atributos deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato, indicar testemunhas que comprovem suas alegações e divulgar automaticamente a circunstância em seu sítio eletrônico ou comunicá-la ao requerente.

Art. 5º O disposto nesta Resolução não exclui as hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

Parágrafo único. O acesso aos procedimentos investigatórios cíveis e criminais, assim como aos inquéritos policiais e aos processos judiciais em poder do Ministério Público, segue as normas legais e regulamentares específicas, assim como o disposto na Súmula Vinculante nº 14 do Supremo Tribunal Federal.

Art. 6º Cada Ministério Público deverá regulamentar em sua estrutura administrativa a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), acessível por canais eletrônicos e presenciais, em local e condições apropriadas para:

a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e

c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

§ 1º O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) poderá ser operacionalizado pela Ouvidoria ou outra unidade já existente na estrutura organizacional do Ministério Público.

§ 2º O Ministério Público deverá disponibilizar formulário eletrônico para a apresentação de pedidos de informação, a serem respondidos preferencialmente em formato eletrônico, franqueando-se ainda ao interessado optar pelo encaminhamento da informação por correspondência, caso em que assumirá os custos correspondentes, quando não preferir retirá-la na sede do órgão.

Art. 7º Cada Ministério Público deverá disponibilizar, em seus respectivos sítios eletrônicos, em campos facilmente acessíveis, sem necessidade de cadastro prévio, e em linguagem de fácil compreensão, sem prejuízo do disposto na Resolução CNMP nº 86, de 21 de março de 2012, informações de interesse coletivo ou geral que produzam ou tenham sob sua responsabilidade, dentre elas:

I - finalidades e objetivos institucionais e estratégicos, metas, indicadores e resultados alcançados pelo Ministério Público;

II - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público, bem como endereços de correio eletrônico (e-mail) funcional dos membros;

III - informações concernentes a contratações em geral, procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, procedimentos de dispensa e de inexigibilidade de licitação, bem como a todos os contratos, respectivos aditivos e convênios celebrados;

IV - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras desenvolvidos pelo Ministério Público;

V - orçamento da instituição, com a descrição e registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros, de receitas auferidas e despesas realizadas;

VI - relação de servidores efetivos, cedidos e comissionados do órgão;

VII - remuneração e proventos percebidos por todos os membros e servidores ativos, inativos, pensionistas e colaboradores do órgão, incluindo-se as indenizações e outros valores pagos a qualquer título, bem como os descontos legais, com identificação individualizada e nominal do beneficiário e da unidade na qual efetivamente presta serviços, na forma do Anexo I. (Redação dada pela Resolução n° 115, de 15 de setembro de 2014)

VIII - termos de ajustamento de conduta firmados;

IX - estudos e levantamentos estatísticos sobre a sua atuação;

X - relação de membros e servidores que se encontram afastados para exercício de funções em outros órgãos da Administração Pública;

XI - relação de membros que participam de Conselhos e assemelhados, externamente à instituição;

XII - recomendações expedidas;

XIII - audiências públicas realizadas;

XIV - registros dos procedimentos preparatórios, procedimentos de investigação criminal, inquéritos civis e inquéritos policiais, incluindo o respectivo andamento no âmbito do Ministério Público, observado o disposto no parágrafo único do art. 5º;

XV - dados e estatísticas relativos a movimentação processual em cada unidade;

XVI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 1º As informações referidas no inciso VII deverão ser publicadas mensalmente, até o último dia útil do mês subsequente ao do recebimento da remuneração.

§ 2º Para atendimento parcial ao disposto no caput, quanto às informações já tratadas nos anexos da Resolução CNMP nº 74/2011, considera-se suficiente a publicação das respectivas tabelas.

§ 3º O Portal da Transparência do Ministério Público, instituído na forma da Resolução CNMP nº 86, de 21 de março de 2012, será considerado instrumento de concretização da Lei de Acesso à Informação, ao disponibilizar as informações a que se refere este artigo.

Art. 8º Os sítios eletrônicos do Ministério Público deverão ser adaptados para que, obrigatoriamente:

I – contenham ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II – possibilitem a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, preferencialmente abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III – possibilitem o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV – divulguem em detalhes, resguardados aqueles necessários para segurança dos sistemas informatizados, os formatos utilizados para estruturação da informação;

V – garantam a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI – mantenham constantemente atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII – indiquem local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII – adotem as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008 e demais normas técnicas oficiais e legais aplicáveis.

Art. 9º Cada órgão do Ministério Público disponibilizará em seu sítio eletrônico oficial, em campo de destaque, atalho com acesso à página do Sistema de Informação ao Cidadão e ao Portal da Transparência.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 10. O Ministério Público deverá organizar, nos locais em que ofereça atendimento ao público, o recebimento de pedidos de informação, que serão aceitos por qualquer meio legítimo, inclusive pela internet, devendo conter a especificação da informação requerida e a comprovação da identidade do requerente, sem exigências que inviabilizem ou dificultem a solicitação.

§ 1º O Ministério Público deverá dispor de formulários em suas unidades de atendimento ao público, para a apresentação de pedidos de acesso à informação, que também serão disponibilizados em seu sítio eletrônico oficial, cabendo à administração direcionar o pedido ao órgão ou autoridade responsável.

§ 2º Os formulários conterão campo para a identificação do solicitante, com nome, documentos pessoais e endereço, se pessoa física, ou razão social, dados cadastrais e endereço, se pessoa jurídica, e poderão conter campos para outros dados, como telefone, correio eletrônico, escolaridade, ocupação, tipo de instituição e área de atuação, conforme Anexo II.

§ 3º O campo para a formulação do pedido não poderá conter restrições indevidas, nem exigir os motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público, embora possa conter a recomendação de que o pedido deverá ser formulado de forma clara e objetiva, para facilitar seu atendimento e permitir resposta adequada.

§ 4º As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas somente poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal, ordem judicial ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 5º Não será admitida a alegação de restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa se for invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 11. Após o recebimento, o pedido de acesso à informação será imediatamente encaminhado ao órgão ou à autoridade responsável pela informação, que deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou autoridade responsável deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por dez dias mediante justificativa expressa, com ciência do requerente:

I – comunicar data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II – indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido, ou

III – comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa do seu pedido de informação.

§ 2º O Ministério Público oferecerá meios para que o próprio requerente pesquise a informação de que necessitar, exceto a de caráter eminentemente privado, assegurada a segurança e a proteção das informações e o cumprimento da legislação vigente.

§ 3º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, ficando o Minis-

tério Público desonerado da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

§ 4º Quando for negado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, será disponibilizada para o requerente o inteiro teor da decisão, por certidão ou cópia, devendo ser cientificado da possibilidade de recurso, dos prazos e condições para a sua interposição e indicada a autoridade competente para a sua apreciação.

§ 5º Havendo dúvida quanto à classificação do documento, o pedido poderá ser encaminhado à análise do órgão ministerial que, nos termos da regulamentação referida no art. 17, esteja incumbido da classificação das informações, respeitado o prazo máximo definido pelo §1º do presente artigo.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. As decisões que indeferirem o acesso à informação ou às razões da negativa de acesso estarão sujeitas a recurso no prazo de dez dias a contar da sua ciência, dirigido, na ausência de normativa específica do Ministério Público, ao órgão hierarquicamente superior, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias.

Parágrafo único. Os órgãos do Ministério Público deverão informar mensalmente à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público todas as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações.

Art. 15. Negado o acesso à informação, o requerente poderá dirigir-se ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio de procedimento de controle administrativo, incumbindo ao relator, nos casos de urgência, apresentá-lo em mesa para julgamento na primeira sessão plenária subsequente.

Art. 16. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV - que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos de norma própria;

V - referentes a informações protegidas por sigilo.

§ 1º Na hipótese do inciso III, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

§ 2º É vedado à Administração exigir que sejam declarados os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

CAPÍTULO IV

DA CLASSIFICAÇÃO E REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 17. O Presidente do CNMP e o Procurador-Geral de cada Ministério Público regulamentarão o procedimento de classificação de informações, que deverá observar o disposto no Capítulo IV da Lei de Acesso à Informação quanto às restrições de acesso à informação, em especial quanto aos graus e prazos de sigilo, observado o disposto no parágrafo único do art. 5º.

§ 1º No âmbito de cada Ministério Público, das decisões de classificação, reclassificação e desclassificação de informações sigilosas caberá recurso ao Conselho Superior ou órgão especial superior. (Redação dada pela Resolução n° 100, de 7 de agosto de 2013)

§ 2º No âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, das decisões referidas no § 1º caberá recurso ao Plenário.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 18. O uso indevido das informações obtidas nos termos desta Resolução sujeitará o responsável às consequências previstas em lei.

Art. 19. As responsabilidades dos membros e servidores do Ministério Público por infrações descritas no Capítulo V da Lei de Informação serão devidamente apuradas de acordo com os procedimentos administrativos regulamentados pelas leis orgânicas de cada instituição.

Art. 20. O Ministério Público responde diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

CAPÍTULO VI

DA PUBLICIDADE DAS SESSÕES DE JULGAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 21. As sessões dos órgãos colegiados da Administração Superior do Ministério Público são públicas, devendo ser, sempre que possível, transmitidas ao vivo pela internet.

§ 1º Por decisão fundamentada, determinados atos instrutórios do processo administrativo disciplinar poderão ser realizados na presença, tão somente, das partes e de seus advogados, ou apenas destes, desde que a preservação do direito à intimidade não prejudique o interesse público à informação.

§ 2º As sessões de que trata o caput serão registradas em áudio, cujo conteúdo será disponibilizado no respectivo sítio eletrônico oficial no prazo de 5 (cinco) dias, e em ata, a ser disponibilizada no sítio eletrônico oficial no prazo de 2 (dois) dias, contados da data de sua aprovação.

§ 3º Será garantido ao interessado o acesso à íntegra das discussões e decisões, de acordo com os meios técnicos disponíveis.

Art. 22. A pauta das sessões dos órgãos referidos no artigo anterior será divulgada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, franqueando-se a todos o acesso e a presença no local da reunião.

§ 1º Somente em caso de comprovada urgência, por iniciativa do Presidente, aprovada pela maioria dos integrantes do colegiado poderão ser objeto de deliberação matérias que não se encontrem indicadas na pauta da sessão, divulgada nos termos do caput. (Parágrafo único renumerado para § 1°, com redação dada pela Resolução n° 163, de 21 de fevereiro de 2017)

§ 2º Os processos não julgados permanecerão em pauta, observada a ordem de inclusão, devendo ser registrados eventuais pedidos de vista, com a indicação do autor do pedido e da data em que foram realizados. (Incluído pela Resolução n° 163, de 21 de fevereiro de 2017)

Art. 23. Os autores de representação ou reclamação disciplinar serão notificados do inteiro teor da decisão final proferida.

CAPÍTULO VII

DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 24. O Presidente do CNMP e o Procurador-Geral de cada Ministério Público designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito da respectiva instituição, exercer as seguintes atribuições:

I – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação;

II – monitorar a implementação do disposto na Lei de Acesso à Informação e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III – recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação; e

IV – orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e seus regulamentos.

Art. 25. Cada Ministério Público publicará, anualmente, em seu sítio eletrônico:

I – rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II – rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III – relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;

IV – descrição das ações desenvolvidas para a concretização do direito constitucional de acesso à informação.

§ 1º Os relatórios a que se refere o caput deste artigo deverão ser disponibilizados para consulta pública nas sedes das instituições.

§ 2º Os relatórios serão ainda encaminhados ao CNMP, que os submeterá à análise da Comissão de Controle Administrativo e Financeiro, a qual proporá ao Plenário as providências que entender cabíveis para a execução da Lei de Acesso à Informação.

§ 3º O CNMP e cada Ministério Público manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Art. 26. Serão instituídos programas permanentes de treinamento dos membros e servidores sobre o desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública.

Art. 27. O Conselho Nacional do Ministério Público promoverá a cooperação técnica com as unidades do Ministério Público e entre elas, envolvendo o compartilhamento de sistemas, conhecimento e experiências, inclusive por meio do Banco Nacional de Projetos do Planejamento Estratégico Nacional e do Fórum Nacional de Gestão instituído pela Portaria CNMPPRESI nº 25, de 23 de março de 2012.

Art. 28. O Conselho Nacional do Ministério Público fiscalizará o cumprimento da legislação relativa ao acesso à informação, bem como do disposto nesta Resolução, por meio de procedimentos de controle administrativo e pela Corregedoria Nacional por ocasião de suas inspeções, podendo expedir as recomendações e determinações que entender cabíveis para a adequação dos procedimentos adotados.

Art. 29. Cada Ministério Público encaminhará ao Conselho Nacional do Ministério Público os atos normativos eventualmente editados com vistas a regulamentar a Lei de Acesso à Informação ou esta Resolução, no prazo de 5 (cinco) dias contados da data de publicação do ato ou, em se tratando de atos regulamentares já em vigor, contados da data da publicação desta Resolução.

Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ressalvado o prazo de 60 (sessenta) dias para implementação do disposto no art. 7º, incisos VIII, XII, XIII e XIV.

Brasília, 28 de agosto de 2012.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RESOLUÇÃO CNMP Nº 199, DE 10 DE MAIO DE 2019

Institui e regulamenta o uso de aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares para comunicação de atos processuais no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público brasileiro.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência fixada no artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição Federal, com fundamento no artigo 147 e seguintes de seu Regimento Interno, e na decisão plenária proferida nos autos da Proposição nº 1.00510/2018-87, julgada na 6ª Sessão Ordinária, realizada no dia 23 de abril de 2019; e

Considerando que as atividades do Ministério Público devem visar à concretização do princípio da eficiência, previsto no artigo 37 da Constituição da República;

Considerando que a celeridade e a razoável duração de processos, no âmbito judicial e administrativo, é direito fundamental garantido pelo artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição da República;

Considerando que é competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas, nos termos do artigo 23, inciso VI, da Constituição da República;

Considerando que o artigo 270 do Código de Processo Civil preconiza a realização de intimações por meio eletrônico, sempre que possível;

Considerando que o artigo 2º, inciso I, da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2016, define como meio eletrônico qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;

Considerando a possibilidade de imprimir maior produtividade às atividades do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público brasileiro;

Considerando a necessidade de racionalizar os custos operacionais no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público;

Considerando a economia de recursos públicos e a redução de impactos ambientais, especialmente com o gasto de papel;

Considerado a experiência bem-sucedida em órgãos do Poder Judiciário que já adotaram essa forma de comunicação das intimações, RESOLVE:

Art. 1º As intimações de processos que tramitam nos órgãos do Ministério Público e do Conselho Nacional do Ministério Público podem ser efetuadas por meio de aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares, observadas as diretrizes e as condições estabelecidas nesta Resolução.

Parágrafo único. As intimações pelos meios estabelecidos no caput dirigir-se-ão às partes e respectivos advogados, bem como às testemunhas constantes dos autos, estas últimas desde que requerido na conformidade da legislação processual.

Art. 2º O recebimento de intimações por aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares dependerá da anuência expressa da parte interessada, interpretando-se o seu silêncio como recusa.

§ 1º Na hipótese de recusa, deverão ser utilizados os meios convencionais de comunicação dos atos processuais segundo as normas vigentes.

§ 2º As partes podem, a qualquer tempo, solicitar o seu desligamento do sistema de comunicações processuais por aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares.

§ 3º No ato de anuência, o interessado indicará o número de seu telefone móvel para os fins previstos no caput e informará eventual alteração.

Art. 3º É vedada a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares nas hipóteses de:

I – citação;

II – previsão normativa que obrigue a intimação pessoal.

Art. 4º As contas de aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares do Ministério Público e do Conselho Nacional do Ministério Público serão personalizadas com imagens, nomes ou outros símbolos que facilitem a identificação da Instituição pelas partes.

§ 1º O aplicativo de mensagens instantâneas com o número de telefone oficial será destinado exclusivamente ao envio de intimações eletrônicas. § 2º Os números de telefonia móvel, oficialmente utilizados pelo CNMP e por cada ramo e unidade do Ministério Público para esse fim, deverão ser divulgados nos respectivos endereços eletrônicos.

Art. 5º O envio das intimações por aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares deverá ser realizado no horário de funcionamento da unidade ministerial, ressalvada a comunicação de medidas urgentes.

§ 1º A intimação produz efeitos a partir da confirmação do recebimento da mensagem pelo destinatário, que deverá ocorrer no prazo de até 3 (três) dias.

§ 2º A intimação deverá ser certificada e juntada aos autos, mediante termo do qual conste o dia, o horário e o número de telefone para o qual se enviou a comunicação, bem como o dia e o horário em que ocorreu a confirmação do recebimento da mensagem pelo destinatário, com imagem da tela (print) do aparelho no qual conste a intimação.

Art. 6º Frustrada a tentativa de intimação, deverão ser adotadas as formas convencionais de intimação até a conclusão do processo.

Art. 7º Os órgãos do Ministério Público poderão editar atos normativos complementares, a fim de adequar e especificar a regulamentação da matéria às suas necessidades.

Art. 8º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação. Brasília-DF, 10 de maio de 2019.

RAQUEL ELIAS FERREIRA DODGE

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RESOLUÇÃO N° 205, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2019

Dispõe sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência fixada no artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição Federal, com fundamento no artigo 147 e seguintes de seu Regimento Interno e na decisão plenária proferida nos autos da Proposição nº 1.00444/2018-08, julgada na 19ª Sessão Ordinária, realizada no dia 10 de dezembro de 2019, e, ainda;

Considerando que o artigo 127 da Constituição Federal estabelece que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

Considerando que o acesso à Justiça é direito fundamental assegurado na Constituição Federal em seu artigo 5º, incisos XXXIII, XXXIV e XXXV, e artigo 37, § 3º, incisos I, II e III, abrangendo também o acesso ao Ministério Público para o devido desempenho de suas funções e atividades;

Considerando que o atendimento ao público é norma prevista como função do Ministério Público no artigo 32, inciso II, e como dever funcional no artigo no 43, inciso XIII, ambos da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993;

Considerando o disposto nas Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e 10.741, de 1º de outubro de 2003, no tocante às condições de acessibilidade e atendimento prestado às pessoas com deficiência, prioridades e indivíduos com mobilidade reduzida;

Considerando o disposto na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, e na Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017, no que concerne aos direitos e garantias fundamentais da criança e do adolescente;

Considerando as Resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público que disciplinam temas relacionados ao atendimento ao público, como a Resolução nº 88, de 28 de agosto de 2012, que dispõe sobre o atendimento ao público e aos advogados por parte dos membros do Ministério Público, a Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010, que dispõe sobre a implementação de Ouvidorias, as Resoluções nos 95, de 22 de maio de 2013, e 153, de 21 de novembro de 2016, que dispõem sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, bem como a Resolução nº 82, de 29 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre a realização de audiências públicas pelo Ministério Público;

Considerando o teor do Decreto Federal nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

Considerando que o novo paradigma sobre o qual se avança na prestação de serviços públicos tem como pilares fundamentais a satisfação de necessidades e novas demandas para os cidadãos, a redução de custos (racionalização e simplificação administrativa, melhoria do gasto público) e a incorporação de concepções que busquem situar o cidadão no centro das ações que são desenvolvidas pelas instituições públicas;

Considerando a importância de criar, nas organizações públicas, a cultura de ouvir o cidadão, de ampliar os espaços de diálogo com os mais diversos públicos, de dar tratamento adequado às

demandas que ingressam pelos canais da Ouvidoria, de implementar medidores de desempenho quantitativos e qualitativos, de modo a possibilitar a tomada de decisões a partir de respostas dos cidadãos e a elaboração de estratégias e planos de atuação fundamentados nessas manifestações;

Considerando ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelo Ministério Público no tocante ao atendimento ao público;

Considerando a necessidade de adotar, no âmbito do Ministério Público, políticas que proporcionem o desenvolvimento e aprimoramento de competências individuais, e que promovam a valorização do membro e do servidor que atuam diretamente na prestação de atendimento ao público;

Considerando a necessidade de se consolidar, no âmbito do Ministério Público brasileiro, uma política nacional e permanente de aperfeiçoamento das estratégias, dos mecanismos e dos sistemas de atendimento ao público, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

Art. 1º Fica instituída a POLÍTICA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO, com o objetivo de assegurar a máxima efetividade ao princípio de acesso à Justiça na defesa dos direitos e interesses que envolvem as atuações e deveres da instituição.

Parágrafo único. Ao Ministério Público brasileiro incumbe implementar ações e adotar mecanismos que visem à melhoria contínua dos serviços de atendimento ao público, com ênfase na integração das plataformas tecnológicas e presenciais, bem como com princípios e objetivos claros para cada modelo de atendimento.

Art. 2º Na implementação da Política Nacional descrita no artigo 1º, com vista à boa qualidade e eficiência dos serviços a serem prestados, à disseminação da cultura do cidadão como foco central do governo, ao fortalecimento da cidadania, ao estímulo à participação social, serão observados:

I - a capacitação contínua de membros, servidores e demais colaboradores da instituição que atuem diretamente no atendimento ao público;

II - a estruturação de serviços específicos para triagem, encaminhamento e atendimento ao cidadão em cada unidade;

III - o desenvolvimento, a normatização e a implementação da Carta de Serviços ao Cidadão;

IV - a normatização e o fortalecimento das ouvidorias e das salas de atendimento ao cidadão;

V - a adoção da estratégia de multicanais de atendimento, com a integração da base de dados dos sistemas informatizados e demais ferramentas de TI;

VI - o estabelecimento de diretrizes, metas e compromissos de atendimento, com os respectivos sistemas de medição de desempenho correlatos;

VII - o desenvolvimento de indicadores de desempenho que sirvam de parâmetro para o aperfeiçoamento da atuação da instituição;

VIII - o acompanhamento estatístico específico que considere os indicadores de desempenho, bem como o resultado da atuação institucional pontuada pelas avaliações consolidadas nos sistemas de ouvidoria e setores de atendimento ao cidadão;

IX - a revisão periódica e o aperfeiçoamento da Política Nacional e dos seus respectivos programas;

X - a valorização de modelos de gestão compartilhada que priorizem a acessibilidade às informações e contribuam para elevar o padrão e a qualidade do atendimento ao público e conferir maior transparência à prestação de serviços;

XI - a adoção de medidas que protejam a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, por meio da preservação do sigilo dos dados pessoais dos manifestantes;

XII - a necessidade de manter permanente fomento à organização e à realização de reuniões/audiências públicas;

XIII - a criação e aprimoramento de mecanismos acessíveis ao cidadão de consulta aos andamentos e movimentações dos seus pleitos;

XIV - a disponibilização ao público de ferramentas para avaliação do atendimento recebido na instituição;

XV - a definição e normatização de fluxos e protocolos internos de atendimento;

XVI - o monitoramento e a avaliação de dados públicos oficiais sobre regiões com maior número de demandas por acesso à Justiça e a políticas públicas, com vistas a ampliar a acessibilidade da população à entidade ministerial;

XVII - o registro dos atendimentos ao público, por escrito ou qualquer outro meio hábil a conferir transparência e publicidade à atividade ministerial.

Art. 3º O Conselho Nacional do Ministério Público, junto com as demais unidades e ramos dos Ministérios Públicos, promoverá a organização e a implementação gradativa dos mecanismos mencionados no parágrafo único do art. 1º.

Art. 4º A Política Nacional de Atendimento ao Público do Ministério Público brasileiro é fundada nos princípios da democracia, da dignidade, da igualdade, da efetividade, da eficiência, da informação, da transparência, da urbanidade, da cordialidade, da boa-fé, da racionalidade, da responsabilidade, da padronização, simplificação e facilitação de procedimentos, da gratuidade, da informalidade e da colaboração institucional.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO E DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

Art. 5º Compete ao Conselho Nacional do Ministério Público fomentar e implementar gradualmente, com a participação de todas as unidades e ramos do Ministério Público, programas e ações relacionadas à consolidação de padrões de excelência no atendimento ao público.

Art. 6º O Conselho Nacional do Ministério Público tem, entre outras funções, o objetivo de avaliar, debater e propor medidas administrativas, reformas normativas e projetos que incentivem a ampliação dos canais de atendimento dos mais diversos públicos, bem como a melhoria desses serviços no âmbito do Ministério Público.

Art. 7º Para consecução dos objetivos supracitados, o CNMP poderá:

I - propor e promover a realização de seminários, congressos e outros eventos;

II - promover a articulação e a integração com outros projetos e políticas nesta temática, desenvolvidos pelos Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo e por outras instituições públicas ou privadas;

III - mapear as boas práticas nesta temática e incentivar a sua difusão;

IV - realizar pesquisas sobre metodologias e inovações gerenciais que visem à superação dos condicionamentos burocráticos que afastam o protagonismo do cidadão, agente legitimador dos serviços prestados pelo Estado;

V - criar a Carta de Serviços ao Cidadão;

VI - promover debates sobre o atendimento prestado ao público no âmbito do Ministério Público, considerando o seu diagnóstico atual, com o objetivo de qualificá-lo de maneira ampla e permanente, envolvendo ações que, dentre outras finalidades, promovam a concretização de:

a) serviços de atendimento humanizado, desburocratizado e eficiente;

b) comunicação direta e transparente com o público, com promoção e facilitação de acesso às informações;

c) cultura de avaliação qualitativa de serviços, por meio da implementação de indicadores de desempenho;

d) valorização e capacitação contínua das equipes técnicas de atendimento ao público;

e) estruturas físicas e sistemas tecnológicos adequados aos seus fins; e

f) boas práticas integrativas entre os órgãos de atendimento ao público.

Art. 8º Compete às unidades e ramos do Ministério Público brasileiro, no âmbito de suas atuações:

I - a definição de princípios, diretrizes e procedimentos gerais que deverão ser seguidos na prestação do atendimento ao público;

II - a implementação, a manutenção e o aperfeiçoamento de ações e programas voltados ao cumprimento da Política Nacional de Atendimento ao Público e seus objetivos;

III - a implantação de setores específicos para triagem, encaminhamento e atendimento ao Cidadão, com estrutura adequada para a recepção de pessoas portadoras de necessidades especiais;

IV - a promoção da capacitação, treinamento e atualização permanente de membros, servidores e colaboradores no tocante aos princípios, ferramentas e boas práticas de atendimento ao público;

V - a realização de convênios e parcerias para atender aos fins desta Resolução;

VI - a inclusão, no curso de ingresso e vitaliciamento na carreira do Ministério Público e de ambientação de servidores da temática tratada na presente Resolução;

VII - o incentivo e a garantia da participação da ouvidoria nos eventos que tenham temas e assuntos relacionados com a sua atividade principal de atendimento ao público; e

VIII - o registro, por escrito ou qualquer outro meio hábil, dos atendimentos ao público.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

SEÇÃO I

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL PELO MEMBRO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 9º O membro do Ministério Público, no exercício de suas funções, deve prestar atendimento ao público, sempre que solicitado, no local de sua atuação, respeitados os horários de atendimento do órgão, com a finalidade de avaliar as demandas que lhe sejam dirigidas.

§ 1º O disposto no caput deste artigo inclui o atendimento ao advogado de qualquer uma das partes ou de terceiros interessados, independentemente de horário previamente marcado ou outra condição, observando-se a ordem de chegada.

§ 2º Se, justificadamente, não for possível atender aos advogados e partes no momento da solicitação, o membro do Ministério Público agendará dia e horário para o atendimento, com a necessária brevidade.

§ 3º Em casos urgentes com evidente risco de perecimento de direito, garante-se o atendimento, inclusive em regime de plantão, quando for o caso.

§ 4º No caso de atendimento de pessoas investigadas criminalmente ou de réus em processos penais, o membro do Ministério Público poderá adotar cautelas adicionais que se façam necessárias à preservação da livre atuação do Ministério Público e da sua integridade e de seus auxiliares, inclusive solicitar a presença de defensor público ou do advogado da parte.

§ 5º Além do disposto no § 4º deste artigo, o atendimento ao público em geral poderá ser suspenso em razão de fundada ameaça à integridade física do membro do Ministério Público que decorra de sua atuação funcional, desde que motivada a excepcionalidade da medida, não se admitindo justificativas abstratas, como em razão de cargo ou natureza do atendimento.

§ 6º Para eficiência dos serviços da instituição e fluidez e organização do acesso da população ao órgão ministerial, o membro do Ministério Público poderá designar um ou mais dias da semana para atendimento ao público, salvo em casos urgentes, conforme previsto no § 3º deste artigo.

§ 7º O atendimento presencial realizado por membro do Ministério Público poderá, em casos necessários e para garantir maior eficiência, ser auxiliado por servidores e estagiários.

§ 8º As unidades do Ministério Público estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso), nos termos da Lei nº 10.048/2000 e da Lei nº 13.146/2015.

§ 9º Deverá ser garantido o atendimento às pessoas em situação de rua, bem como às pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação nº 53, de 28 de março de 2017, deste CNMP.

§ 10º Os atendimentos que demandem a oitiva de crianças e adolescentes, vítimas ou testemunhas, deverão observar as garantias e protocolos previstos na Lei nº 13.431/2017.

§ 11º O atendimento presencial deve ser registrado por escrito ou qualquer outro meio hábil a conferir transparência e publicidade à atividade realizada.

§ 12º Quando o atendimento não estiver vinculado a procedimento instaurado ou a atribuições específicas de determinada unidade administrativa, poderá ser estabelecida organização interna a fim de se buscar a divisão equânime dos atendimentos entre os membros lotados na localidade.

SEÇÃO II

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL NAS OUVIDORIAS E DEMAIS SETORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 10 O atendimento presencial na Ouvidoria será feito de acordo com o disposto nos regulamentos e leis em vigor em cada Unidade, os quais devem observar as disposições gerais da presente Resolução e das demais Resoluções do CNMP.

Art. 11 Nas Unidades de médio e grande porte, será incentivada a criação de Setores de Triagem, Encaminhamento e Atendimento ao Cidadão, a fim de que seja realizado um primeiro atendimento ao público, por servidor capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias, antes de encaminhamento ao órgão de execução competente.

§ 1º O atendimento feito nas dependências da Ouvidoria ou de setores de atendimento não substitui e nem impede que o cidadão tenha acesso ao membro do Ministério Público, respeitadas as respectivas atribuições e o disposto no art. 9°.

§ 2º Sem prejuízo da criação de Setores de Triagem, Encaminhamento e Atendimento ao Cidadão, as Unidades do Ministério Público poderão criar e implementar meios de atendimento presencial descentralizado e/ou itinerante para identificação e recepção de demandas, problemas, reclamações, opiniões, sugestões e pedidos de providências da sociedade civil, de entidades organizadas e do público em geral, observadas, no que couber, as diretrizes da Resolução CNMP nº 82, de 29 de fevereiro de 2012.

SEÇÃO III

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 12 O atendimento telefônico ao público poderá ser operacionalizado por meio de serviços de Central de Atendimento (Call Center), 0800 ou por meio da utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização no formato tridigito (127).

§ 1º O atendente, para exercer suas funções, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cidadão, em linguagem clara.

§ 2º Sempre que possível, os atendimentos telefônicos devem ser gravados, com fornecimento do número de protocolo ao cidadão no encerramento do atendimento.

§ 3º Ao final de cada atendimento, deverá ser realizada pesquisa de satisfação com os indicadores a serem definidos em regulamento próprio de cada Ministério Público.

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Art. 13 As unidades do Ministério Público deverão investir na implementação de canais de atendimento eletrônico ao público, como portais, dispositivos (totens) de autoatendimento, aplicativos e ferramentas que facilitem o acesso do público à instituição, sem prejuízo da utilização dos canais de acesso disponibilizados pelas Ouvidorias.

Parágrafo único. No sítio de cada Ministério Público, na página inicial, deverá constar em local de fácil acesso e de grande visibilidade os canais de atendimento ao público.

SEÇÃO V

DO ATENDIMENTO VIA POSTAL E POR URNAS

Art. 14 O atendimento ao público pelo Ministério Público também deverá ser feito por via postal e por urnas, de forma a garantir a amplo acesso às pessoas que preferem ou somente podem se manifestar por estes meios.

§ 1º O atendimento via postal será realizado por qualquer unidade do Ministério Público, que será responsável por cadastrá-lo adequadamente no sistema próprio e adotar as medidas cabíveis para a resolução.

§ 2º As sedes administrativas do Ministério Público que funcionem em locais distintos da Ouvidoria deverão disponibilizar urnas para o recebimento de manifestações.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 No atendimento ao público, deverão ser observadas as disposições contidas na Recomendação de Caráter Geral nº 01/2017 – CN/CNMP, especialmente quanto ao prazo de resposta.

Art. 16 Caberá ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio da Ouvidoria Nacional, compilar informações sobre a eficiência e a qualidade do atendimento prestado ao público nas unidades do Ministério Público.

Art. 17 Esta Resolução entrará em vigor após 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

Brasília-DF, 18 de dezembro de 2019.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

RESOLUÇÃO Nº 212, DE 11 DE MAIO DE 2020

Aprova e institui o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência fixada no art. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal, considerando o disposto no art. 33, § 2º, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, e em conformidade com a decisão plenária proferida nos autos da Proposição nº 1.00223/2019-76, julgada na 3ª Sessão Ordinária, realizada em 10 de março de 2020;

Considerando a importância de regulamentar o funcionamento da Ouvidoria Nacional, notadamente os procedimentos internos para atendimento à sociedade, de modo a auxiliá-la na concretização do direito constitucional de acesso à informação, pelo qual deve zelar o Ministério Público no cumprimento de seu mister; e

Considerando a necessidade de se instituírem regras e procedimentos uniformes no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público para fomentar a integração das Ouvidorias Ministeriais com a troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, na forma do anexo desta Resolução.

Art. 2º Ficam revogadas as disposições em contrário a esta Resolução. Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília-DF, 11 de maio de 2020.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 212, DE 11 DE MAIO DE 2020.

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público é o órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo CNMP e pelo Ministério Público.

Art. 2º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público funcionará, no âmbito do CNMP, como unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), para os efeitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público observará, na sua atuação, as seguintes diretrizes:

I – transparência da informação, proporcionando amplo acesso a ela e a sua divulgação;

II – proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III – proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;

IV – zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;

V – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

VI – defesa da ética, da participação social e da transparência nas relações entre o CNMP, o Ministério Público e a sociedade;

VII – incentivo às práticas de autocomposição entre a sociedade, o Ministério Público e o CNMP;

VIII – incentivo à autonomia e à estruturação das Ouvidorias do Ministério Público;

IX – garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.

Art. 4º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público funcionará, para atendimento ao público externo e interno, de segunda a sexta-feira úteis, das 12h às 19h, no edifício-sede do CNMP.

§ 1º No período de 20 de dezembro a 6 de janeiro, a Ouvidoria seguirá o horário de funcionamento do CNMP, em regime de plantão, das 13h às 18h.

§ 2º Nos meses de janeiro, após o recesso forense, e de julho, o horário de funcionamento previsto no caput poderá ser alterado nos termos de ato específico da Secretaria-Geral.

§ 3º Em situações excepcionais, o horário de funcionamento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público poderá ser alterado por decisão do Ouvidor Nacional.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º O Ouvidor Nacional do Ministério Público, escolhido nos termos do Regi- mento Interno do CNMP, terá independência funcional para realização das atividades inerentes às suas atribuições e atuará em regime de cooperação com as unidades administrativas do CNMP e do Ministério Público, coordenando a integração em rede das respectivas Ouvidorias.

Art. 6º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público contará com a colaboração de membros do Ministério Público brasileiro, os quais atuarão, conforme designação, na condição de membro auxiliar ou de membro colaborador.

Parágrafo único. Caberá ao Ouvidor Nacional a escolha dos membros do Ministério Público que atuarão perante a Ouvidoria Nacional, observado o disposto no art. 12, XX e §§ 1º e 2º, do Regimento Interno do CNMP.

Art. 7º Compete à Ouvidoria Nacional:

I – receber, examinar, encaminhar, responder e arquivar críticas, reclamações, representações, elogios, sugestões e pedidos de informação que lhe sejam dirigidos concernentes às atividades desenvolvidas pelo CNMP e pelo Ministério Público;

II – promover a integração entre as Ouvidorias do Ministério Público, com vistas à implementação de sistema nacional que viabilize a consolidação das principais demandas e in- formações colhidas, de forma a permitir a formulação de estratégias nacionais direcionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição;

III – incentivar a autocomposição junto às unidades do CNMP e do Ministério Público, observado o disposto na Resolução CNMP nº 118, de 1º de dezembro de 2014, e na Portaria CNMP-PRESI nº 142, de 10 de setembro de 2019;

IV – sugerir à Administração do CNMP a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;

V – organizar, interpretar e consolidar as informações obtidas nas manifestações recebidas, produzindo relatórios estatísticos trimestrais e analíticos semestrais que espelhem o desempenho do CNMP e da Ouvidoria Nacional em níveis de satisfação dos usuários e de necessidades de correções e de melhorias nos procedimentos institucionais;

VI – realizar semestralmente o estudo dos relatórios analíticos encaminhados pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, visando colher indicativos de atuação e boas práticas, a fim de consolidar diretrizes para o aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos pelas Ouvidorias e demais unidades do Ministério Público;

VII – divulgar à sociedade, permanentemente, seu papel institucional e fomentar a sua participação.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º As manifestações de usuários dirigidas à Ouvidoria Nacional do Ministério Público poderão ser apresentadas por meio eletrônico, telefônico, postal, presencial e de mídias sociais digitais.

§ 1º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público manterá canais permanentes de interlocução entre os usuários e o CNMP, adotando, preferencialmente, a comunicação em meio eletrônico.

§ 2º As manifestações serão processadas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público de acordo com a classificação prevista no anexo da Resolução CNMP n° 95, de 22 de maio de 2013:

I – críticas;

II – elogios;

III – pedidos de informação;

IV – sugestões;

V – reclamações;

VI – representações.

§ 3º As demandas relacionadas a instituições alheias ao CNMP e ao Ministério Público não serão processadas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, caso em que poderão ser fornecidos os meios de contato daquelas.

§ 4º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público processará demandas anônimas de acordo com o previsto no Regimento Interno do CNMP.

§ 5º Os pedidos de informações obedecerão aos ditames da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Resolução CNMP nº 89, de 28 de agosto de 2012, e dos demais atos internos de regulamentação específica no âmbito do CNMP.

Art. 9º As manifestações serão arquivadas de plano se os dados informados na manifestação não satisfizerem os requisitos mínimos necessários para uma análise prévia da demanda formulada.

Art. 10. O usuário poderá solicitar sigilo dos seus dados de identificação, a ser deferido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, desde que apresentada fundada justificativa.

Art. 11. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público terá o prazo de até 5 (cinco) dias para dar início ao processamento das demandas, a contar do dia útil seguinte à abertura da manifestação, salvo motivo justificado, apresentado ao manifestante.

Art. 12. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público é a unidade responsável pela recepção inicial e primária dos pedidos de informação encaminhados ao CNMP pela sociedade.

§ 1º Nos casos em que os usuários remeterem, equivocadamente, suas manifestações às demais unidades do CNMP, as unidades deverão encaminhá-las, de imediato, à Ouvidoria Nacional do Ministério Público, informando ao usuário que seu atendimento terá prosseguimento na Ouvidoria Nacional do Ministério Público e fornecendo-lhe os meios para contato.

§ 2º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público centralizará o recebimento, o tratamento e o encaminhamento inicial às demais unidades, quando necessário, das manifestações recebidas pelo CNMP, unificando o seu canal de atendimento à sociedade.

§ 3º Em se tratando de demandas recorrentes, iniciadas regularmente pelo mesmo usuário com a mesma temática e pedido, a Ouvidoria Nacional poderá:

I – realizar a conexão das manifestações;

II – realizar a continência das manifestações.

Art. 13. O correio eletrônico da Ouvidoria Nacional do Ministério Público será uti- lizado, exclusivamente, para fins institucionais de relacionamento com os setores do CNMP, com as Ouvidorias, com as unidades ministeriais e com as demais entidades da Administração Pública.

SEÇÃO I

DO ATENDIMENTO POR FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Art. 14. O Formulário eletrônico de atendimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público está disponível no portal do CNMP, na internet.

Art. 15. Ao cadastrar sua manifestação, o usuário deverá classificá-la entre as categorias previstas no art. 8º, § 2º, desta Resolução.

§ 1º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público não modificará a classificação dada pelo usuário, salvo nos casos em que dificulte o célere processamento da manifestação.

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, o usuário será notificado sobre a necessidade de alteração.

Art. 16. As manifestações devem ser escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que o usuário detenha e, se for possível, com apresentação de documentos comprobatórios.

§ 1º Havendo necessidade de complementação da manifestação, com novas informações, o usuário será notificado, sendo facultado o prazo de até 5 (cinco) dias para encaminhá-las, e, caso não se pronuncie, a manifestação será arquivada.

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, nova manifestação poderá ser formalizada, a qual- quer tempo, com a apresentação da integralidade das informações.

Art. 17. As manifestações que envolvam as atividades de competência do Ministério Público brasileiro serão encaminhadas à respectiva unidade, para esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

§ 1º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público poderá questionar o usuário sobre a existência de contato prévio com o Ministério Público e adotará as seguintes providências:

I – caso a resposta seja negativa, serão fornecidos os meios de contato para que o usuário, primeiramente, encaminhe sua manifestação para a unidade ministerial responsável em processar a demanda;

II – caso a resposta seja positiva, o Ministério Público será oficiado com o inteiro teor da manifestação, preferencialmente por meio de correio eletrônico, para que, se desejar, apresente os esclarecimentos necessários.

§ 2º O prazo de resposta facultado ao Ministério Público será de até 15 (quinze) dias, a contar do dia útil seguinte ao envio do correio eletrônico.

§ 3º Se o término do prazo coincidir com dias não úteis, o vencimento será transferido para o dia útil subsequente.

§ 4º Mediante apresentação de justificativa, o prazo poderá ser prorrogado pela Ouvidoria Nacional por igual período, cientificando-se o manifestante sobre tal dilatação.

§ 5º Nos casos em que haja necessidade de imediato atendimento à manifestação do usuário e de adequada garantia de sua segurança, deixar-se-á, por decisão justificada do Ouvidor Nacional do Ministério Público ou, em sua ausência, do membro auxiliar designado, de realizar a providência prevista no caput e se remeterá a manifestação à Secretaria Processual do CNMP para autuação ou à Corregedoria Nacional para ciência e providências que entender cabíveis, observando-se, em ambos os casos, os termos do Regimento Interno do CNMP.

Art. 18. Esgotado o prazo sem o recebimento das informações solicitadas à Ouvidoria ou unidade do Ministério Público correspondente, ou sem a apresentação de justificativa, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público encaminhará o inteiro teor da manifestação para autuação nos termos do Regimento do CNMP, com registro em seu controle estatístico.

Art. 19. As informações prestadas pelo Ministério Público serão analisadas sob o aspecto de sigilo e de completude e encaminhadas para conhecimento do usuário, respeitadas as hipóteses legais de sigilo.

§ 1º Se as informações forem sigilosas, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público poderá sintetizá-las permitindo seu correto entendimento pelo usuário.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo Ministério Público não forem suficientes para elucidação das medidas adotadas em relação aos fatos, caberá pedido de complementação por parte da Ouvidoria Nacional.

§ 3º Na hipótese de inconformismo acerca da resposta apresentada, ao interessado será informado acerca das eventuais medidas cabíveis.

Art. 20. As manifestações que envolvam as atividades desenvolvidas pelo CNMP serão encaminhadas à unidade administrativa responsável, para ciência e esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

§ 1º O inteiro teor da manifestação será encaminhado à unidade responsável por meio do Sistema Eletrônico de Informação (Sistema SEI) ou de sistema informatizado correspondente, podendo, em último caso, ser encaminhado por meio físico.

§ 2º O prazo de resposta facultado à unidade administrativa será de até 10 (dez) dias, a contar do dia útil seguinte ao envio da manifestação pelo Sistema SEI ou correspondente.

§ 3º O prazo poderá ser prorrogado pela Ouvidoria Nacional por igual período, mediante apresentação de justificativa pela unidade, cientificando-se o manifestante sobre a dilatação do prazo.

§ 4º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizará o acompanhamento e o controle do prazo de resposta das unidades do CNMP pelo Sistema SEI ou correspondente.

Art. 21. A não observância ao prazo previsto no art. 20, § 2º, desta Resolução, sem justificativa, ou a recusa imotivada das unidades administrativas do CNMP em prestar as informações solicitadas serão levadas ao conhecimento do Ouvidor Nacional e do gestor da respectiva unidade, para adoção das providências cabíveis.

SEÇÃO II

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO E POSTAL

Art. 22. As manifestações realizadas por meio de atendimentos telefônicos serão registradas no sistema próprio da Ouvidoria Nacional, para fins de controle.

Art. 23. As manifestações recebidas via postal obedecerão aos procedimentos de cadastro adotados pelo CNMP.

Parágrafo único. Após a análise dos fatos, a manifestação poderá:

I – ser arquivada de imediato, em se tratando de anonimato, nos termos do art. 8º,

§ 4º, desta Resolução;

II – ser encaminhada à unidade do Ministério Público competente;

III – ser encaminhada à Secretaria-Geral ou à Corregedoria Nacional, para adoção das providências regimentais cabíveis, quando se tratar de matéria relativa à competência do CNMP;

IV – ser apreciada internamente, com posterior envio de resposta ao usuário, notificando-o sobre as providências adotadas na solução da demanda.

Art. 24. Aos atendimentos telefônicos e postais aplicam-se, no que couber, as regras previstas nesta Resolução para o atendimento eletrônico.

SEÇÃO III

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 25. As declarações dos usuários serão registradas no sistema próprio da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, para fins de organização e controle.

Art. 26. As documentações que comprovem os fatos relatados pelo usuário deverão ser apresentadas à Ouvidoria Nacional do Ministério Público durante o atendimento.

Art. 27. As manifestações apresentadas pelos usuários por meio de petições iniciais, contendo todos os requisitos regulamentares que ensejem a abertura de procedimento específico para apuração dos fatos pelo CNMP, serão encaminhadas para cadastro e adoção das providências cabíveis.

Art. 28. Caso seja necessária a extração de cópias nas dependências do CNMP, obedecer-se-á regulamentação específica sobre o assunto.

Art. 29. A pedido do usuário, poderá ser fornecida certidão de comparecimento à Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Art. 30. Ao atendimento presencial aplicam-se, no que couber, as regras previstas nesta Resolução para o atendimento eletrônico.

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO POR MÍDIAS SOCIAIS DIGITAIS

Art. 31. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público disponibilizará ao cidadão, em conjunto com a Secretaria de Comunicação Social do CNMP, página em mídia social digital, por meio da qual poderá apresentar manifestação, em observância aos padrões de postagens, de informativos e de publicidade adotados pelo CNMP.

Parágrafo único. Poderão ser expedidos atos normativos específicos para adequação do atendimento aos termos de uso de cada mídia social.

Art. 32. As manifestações recebidas pelas redes sociais classificadas como de competência do CNMP serão processadas de forma individualizada.

Parágrafo único. O usuário será orientado sobre os meios que poderão ser utilizados para encaminhar sua manifestação à Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Art. 33. As manifestações classificadas como genéricas recebidas pelas mídias sociais digitais ou que não sejam de competência do CNMP serão respondidas no respectivo canal de comunicação, obedecendo a todos os critérios de tratamento definidos nesta Resolução.

Art. 34. As manifestações identificadas como agressivas, preconceituosas ou contendo vocabulário inadequado poderão ser excluídas de imediato pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, quando for de sua competência.

Parágrafo único. Havendo persistência inconveniente do usuário, este poderá ser excluído ou bloqueado da página, conforme decisão do Ouvidor Nacional do Ministério Público, com prévia audiência da Secretaria de Comunicação Social (SECOM).

SEÇÃO V

DAS VEDAÇÕES E DO ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

Art. 35. Não caberá à Ouvidoria Nacional do Ministério Público, no âmbito de suas atribuições administrativas e visando a preservação de sua autonomia:

I – apurar a veracidade das informações antes de solicitar esclarecimentos às unidades administrativas do CNMP e do Ministério Público;

II – atuar como instância recursal frente a matérias já apreciadas pelos Conselheiros, pelo Plenário, pela Corregedoria Nacional, pela Presidência e pela Secretaria-Geral do CNMP;

III – responder dúvidas ou consultas jurídicas;

IV – responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos emitidos pelo Ministério Público e pelo CNMP;

V – processar demandas relacionadas às unidades do Ministério Público, de forma a preservar suas competências, e as do próprio CNMP;

VI – atuar como instância correcional.

Parágrafo único. No caso previsto no inciso II, o manifestante será orientado a seguir os trâmites processuais previstos no Regimento Interno do CNMP.

Art. 36. As manifestações serão arquivadas de plano:

I – se forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis;

II – se forem recorrentes, dotadas de inconformismo, mesmo após o manifestante ter recebido orientações prévias de como proceder para o tratamento adequado de sua demanda;

III – se reclamar providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

CAPÍTULO IV

DOS RELATÓRIOS

Art. 37. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público publicará relatório semestral de suas atividades na página oficial da Ouvidoria, preferencialmente, nos meses de fevereiro e de julho de cada ano.

Art. 38. Serão encaminhados semestralmente, ao Presidente e ao Secretário-Geral do CNMP, relatórios estatísticos dos pedidos de informação, nos termos da Portaria CNMP- PRESI nº 169, de 26 de setembro de 2012.

Art. 39. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público apresentará relatório analítico anual das atividades desenvolvidas no ano anterior ao Plenário do CNMP.

Parágrafo único O relatório anual deverá ser apresentado na 1ª Sessão Ordinária do CNMP do ano subsequente e, após sua aprovação, será publicado na página oficial da Ouvido- ria.

Art. 40. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público consolidará e publicará, em sua página oficial, os dados estatísticos das Ouvidorias do Ministério Público, gerados trimestralmente em sistema próprio de coleta de dados do CNMP, nos termos da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41. As dúvidas e os casos omissos pertinentes a este Regimento serão decididos pelo Ouvidor Nacional, ou, caso seja inviável tal alternativa, pelo Presidente do CNMP, e, em última instância, pelo Plenário.

Art. 42. Aplica-se, no que couber, o disposto na Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013.

Art. 43. Revoga-se a Portaria CNMP nº 82, de 16 de julho de 2011. Art. 44. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Brasília-DF, 11 de maio de 2020.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RESOLUÇÃO Nº 309, DE 29 DE ABRIL DE 2025

Dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência fixada no art. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal, com fundamento no art. 147 e seguintes de seu Regimento Interno e na decisão plenária proferida nos autos da Proposição n.º 1.00893/2024-31, julgada na 5ª Sessão Ordinária, realizada no dia 08 de abril de 2025;

Considerando a Recomendação CNMP n° 3, de 5 de março de 2007, que dispõe sobre a criação de Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados por meio da apresentação do devido projeto de lei, de acordo com o que estabelece o art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal;

Considerando a necessidade de regulamentar as atribuições e procedimentos das Ouvidorias já existentes nos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro;

Considerando que as Ouvidorias têm um importante papel no fortalecimento da Democracia, do Estado de Direito, da boa administração das instituições e na promoção dos Direitos Humanos;

Considerando, ainda, que, segundo os padrões internacionais, a independência, a transparência, a imparcialidade, a justiça, a objetividade, a informalidade, a acessibilidade, a responsividade, a confidencialidade e a melhoria contínua são princípios dos sistemas das Ouvidorias, devendo o cidadão ser atendido com presteza e acolhimento;

Considerando a necessidade de interlocução e integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público, RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º As Ouvidorias-Gerais do Ministério Público representam um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

Art. 3º A função de Ouvidor(a)-Geral do Ministério Público será exercida por membro em atividade e com mais de dez anos de efetivo exercício, preferencialmente em caráter de exclusividade, de acordo com o disposto nos regulamentos e leis em vigor.

§ 1º O(A) Ouvidor(a)-Geral do Ministério Público será eleito(a) pelo órgão colegiado próprio, para mandato de 2 (dois) anos, admitida uma recondução, aplicando-se, no que couber, as normas pertinentes à eleição do(a) Corregedor(a)-Geral do Ministério Público, ressalvadas as normas estaduais e federais que regulam a escolha do(a) Ouvidor(a)-Geral.

§ 2º O(A) Ouvidor(a)-Geral do Ministério Público será substituído(a) em suas faltas e impedimentos pelo(a) Ouvidor(a)-Geral do Ministério Público Substituto, indicado(a), preferencialmente, pelo Ouvidor (a)-Geral.

Art. 4º. Compete às Ouvidorias-Gerais do Ministério Público:

I - receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130-A, §5º, da Constituição Federal;

II - receber representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca de quaisquer dos serviços públicos ou privados, que tenham como objeto direitos defendidos pelo Ministério Público, comunicando ao(à) interessado(a) as providências adotadas;

III - realizar atendimento ao público inicial (triagem), de forma humanizada, garantida a ampla acessibilidade, pelos canais de recepção de demandas diretos e indiretos, registrando a manifestação, solicitando complementação nos casos necessários, orientando o(a) noticiante e encaminhando a demanda aos órgãos de execução competentes;

IV - realizar atendimento humanizado e escuta qualificada, garantida a ampla acessibilidade, nos casos que envolvam violência e discriminação de origem, cor, raça, etnia, identidade de gênero, orientação sexual, idade, discriminação por posição econômica (aporofobia), por origem nacional (xenofobia) e quaisquer outras formas de discriminação, bem como violência e discriminação de qualquer espécie contra pessoa idosa, criança/adolescente, pessoa com deficiência e outros grupos vulneráveis, orientando vítimas e familiares e encaminhando aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio;

V - manter canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria-Geral, para os casos de violência e discriminação de todas as espécies contra a mulher, com atendimento humanizado e acessível, acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio, e ainda, remeter de forma célere todos os protocolos aos órgãos de atividade-fim do Ministério Público, diante da probabilidade de o caso ser de extrema gravidade;

VI - manter canal especializado, denominado Ouvidoria de Combate à Violência Policial, no âmbito da Ouvidoria-Geral, para os casos que envolvam a prática de abuso ou violência decorrente de abordagem policial, com o consequente encaminhamento aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo da atividade policial;

VII - realizar ações de prevenção, adotar boas práticas, promover busca ativa de demandas, se necessário, bem como elaborar e desenvolver projetos visando a divulgação do papel institucional da Ouvidoria-Geral;

VIII - realizar Ouvidorias Itinerantes ou Audiências Públicas, promovendo uma maior aproximação do Ministério Público com a sociedade;

IX - participar de redes de ouvidorias nacionais, estaduais e municipais;

X - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados, e ainda, promover parcerias formais com conselhos de direitos humanos, movimentos sociais, entidades da sociedade civil de defesa e promoção dos direitos humanos, assegurando uma atuação coordenada e eficiente na proteção e atendimento das vítimas e seus familiares;

XI - sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das ati-

vidades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

XII - encaminhar, se pertinente, às instituições competentes elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público;

XIII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

XIV - encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral ao Conselho Nacional do Ministério Público, bem como à Corregedoria-Geral e à Procuradoria-Geral e aos respectivos órgãos colegiados superiores, e ainda, publicar os relatórios de forma acessível para que contenham detalhes sobre os tipos de casos, as ações tomadas e os resultados obtidos, promovendo maior transparência e responsabilização nas atividades das Ouvidorias;

XV - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

XVI - propor e assinar termos de cooperação e protocolos de intenções voltados ao fortalecimento e aperfeiçoamento dos objetivos institucionais afetos à Ouvidoria do Ministério Público;

XVII - realizar capacitação contínua dos servidores, servidoras e membros da Ouvidoria, abordando temas como discriminação racial, socioeconômica, de gênero, orientação sexual, deficiência e técnicas de atendimento humanizado e escuta qualificada, e ainda, letramento sobre os termos adequados a serem utilizados no atendimento a populações vulnerabilizadas, de forma a evitar expressões de uso ou origem histórica ou linguística racistas, machistas, capacitistas ou lgbtfóbicas, bem como aquelas que reforcem estereótipos sobre esses segmentos populacionais; na capacitação, deverão ser abordados, ainda, o respeito ao nome social, o uso da linguagem simples e as medidas de acessibilidade, inclusive comunicacional;

XVIII - realizar capacitações periódicas dos servidores e servidoras da Ouvidoria quanto à promoção da igualdade de tratamento e prevenção de práticas discriminatórias no atendimento;

XIX - promover campanhas internas de conscientização e educação sobre igualdade e não discriminação;

XX - realizar pesquisas de satisfação, promovendo a análise dos resultados e encaminhando, quando pertinente, sugestões para os órgãos de gestão do Ministério Público;

XXI - ter representação em colegiados cujos temas sejam do interesse da Ouvidoria;

XXII - contribuir para a concretização do dever de transparência pela administração do Ministério Público, em especial a transparência ativa; e

XXIII - contribuir para a observância do princípio da integridade na administração do Ministério Público.

Art. 5º A Ouvidoria-Geral terá estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população, com observância às normas técnicas de acessibilidade, em conformidade com a Lei n.º 10.098/2000, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 13.146/2015) e as diretrizes técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

§ 1º O atendimento presencial, telefônico e eletrônico na Ouvidoria-Geral será realizado de acordo com o disposto nas normas em vigor em cada Unidade, as quais devem observar as Resoluções do CNMP.

§ 2º Nas unidades de médio e grande porte, será incentivada a criação de setores de triagem, encaminhamento e atendimento ao cidadão, com estrutura adequada para a recepção de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a fim de que seja realizado um primeiro atendimento ao público, por servidor capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias, antes de encaminhamento ao órgão de execução competente.

§ 3º O atendimento feito nas dependências da Ouvidoria-Geral ou de setores de atendimento não substitui e nem impede que o cidadão tenha acesso ao membro do Ministério Público, respeitadas as respectivas atribuições.

§ 4º Sem prejuízo da criação de setores de triagem, encaminhamento e atendimento ao cidadão, as unidades e ramos do Ministério Público poderão criar e implementar meios de atendimento presencial descentralizado ou itinerante para identificação e recepção de reclamações, representações, pedidos de informação, críticas, sugestões e pedidos de providências da sociedade civil, de entidades organizadas e do público em geral, observadas, no que couber, as diretrizes da Resolução CNMP n.º 82, de 29 de fevereiro de 2012.

§ 5º As unidades do Ministério Público estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos, nos termos da Lei n.º 10.048/2000, da Lei n.º 13.146/2015 e da Resolução CNMP n.º 205, de 18 de dezembro de 2019.

§ 6º Deverá ser garantido o atendimento às pessoas em situação de rua, bem como às pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação CNMP n.º 53, de 28 de março de 2017.

§ 7º Os atendimentos que demandem a oitiva de crianças e adolescentes, na condição de vítimas ou testemunhas, deverão observar as garantias e protocolos previstos na Lei n.º 13.431/2017.

§ 8º O atendimento de mulheres que são vítimas ou testemunhas de violência ou discriminação será realizado por mulheres, podendo o(a) Ouvidor(a)-Geral designar servidoras capacitadas para o acolhimento.

Art. 6º Sendo a demanda alheia às atribuições do Ministério Público, deve a Ouvidoria orientar o(a) manifestante e, sendo possível, encaminhar diretamente a representação para a Ouvidoria do órgão competente, pela via eletrônica.

§ 1º O encaminhamento de que trata o caput fica condicionado à autorização do manifestante, especialmente no que se refere às manifestações sigilosas ou de cunho sensível, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

§ 2º Caso haja negativa ou inércia do manifestante a respeito da autorização de encaminhamento, a demanda será arquivada no órgão receptor, dada a ausência de competência para análise de seu conteúdo.

Art. 7º As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§ 1º Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, forem de interesse do Ministério Público, serão registradas e será dado conhecimento ao órgão respectivo, quando dotadas de razoabilidade e estiverem acompanhadas de informações ou documentos mínimos ao seu conhecimento.

§ 2º O mesmo procedimento previsto no parágrafo anterior poderá ser adotado com relação às manifestações pseudonimizadas, na forma da Lei n.º 13.709/2018, sem prejuízo da solicitação de informações complementares, quando possível.

§ 3º A manifestação poderá ser total ou parcialmente sigilosa, nas seguintes hipóteses:

I – Sigilo da fonte: quando o(a) manifestante solicitar sigilo da fonte, seus dados

pessoais e de contato serão resguardados e encaminhados ao órgão de execução que ficará responsável por sua preservação, na forma da Lei n.º 13.709/2018;

II – Sigilo documental: quando instruída com documentos contendo dados sensíveis que serão resguardados por sigilo no sistema da Ouvidoria-Geral, mesmo quando o procedimento for público;

III – Sigilo absoluto: quando houver previsão legal ou tenha como parte pessoas vulneráveis ou como objeto situações sensíveis, o procedimento tramitará sob sigilo absoluto desde o seu registro.

§ 4º O(A) Ouvidor(a)-Geral poderá determinar o arquivamento liminar de uma manifestação, mediante decisão fundamentada, em linguagem clara e acessível quando, mesmo após a solicitação de informações complementares, não for dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento, cientificando os(as) interessados(as).

§ 5º O mesmo procedimento previsto no parágrafo anterior será adotado no caso de demandas repetidas, quando se tratar do mesmo objeto e das mesmas partes.

Art. 8º Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus(suas) membros(as) e servidores(as), prestarão as informações para a Ouvidoria-Geral sobre as providências iniciais tomadas nas demandas recebidas desta, no prazo de até 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. A informação sobre as providências finais adotadas em relação às manifestações encaminhadas pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público deverá ser prestada pelos(as) membros(as) diretamente ao(à) manifestante, por qualquer meio de comunicação, cientificando-se a Ouvidoria-Geral no mesmo prazo.

Art. 9º A Ouvidoria Nacional, por ato próprio, promoverá a integração de todas as Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público.

Art. 10. Aplicam-se as disposições da presente Resolução às Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, salvo se houver disposição legal em sentido contrário.

Art. 11. Fica revogada a Resolução CNMP n.º 95, de 22 de maio de 2013. Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília/DF, 29 de abril de 2025.

PAULO GUSTAVO GONET BRANCO

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

ANEXO

I - RELATÓRIO ANALÍTICO

Será elaborado semestralmente pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro e, em seguida, enviado à Ouvidoria Nacional, devendo conter, no mínimo, os tópicos que seguem.

1. Breve histórico do relatório estatístico;

2. Breve histórico dos pedidos de informação, contendo:

2.1) indicação das negativas aos pedidos de informação, se houver, encaminhando seus respectivos atos decisórios que denegaram o acesso; e

2.2) indicação do descumprimento do prazo para prestação das informações, se hou- ver, pelas unidades e pelos membros do respectivo Ministério Público com sua motiva- ção.

3. Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral, tais como: eventos, projetos, campanhas, parcerias, convênios, dentre outras;

4. Principais atividades desenvolvidas pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, tais como: participação em eventos, término de mandato, posse de novo(a) Ouvidor(a)-Geral, dentre outras.

II - RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Será enviado trimestralmente pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro, por meio do Sistema de Resoluções, disponível no sítio do Conselho Nacional do Ministério Público. As informações serão prestadas de acordo com as definições e os critérios que seguem:

1. As manifestações serão enquadradas nas seguintes classes:

Reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos (às) membros (as) ou seus serviços auxiliares;

Críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos(as) membros(as) ou pelos serviços auxiliares;

Representação: manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

Sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

Elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos(as) membros(as) e pelos seus serviços auxiliares; e

Pedidos de Informação: manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

As manifestações serão classificadas, em ordem alfabética, nos seguintes assuntos:

I. ACESSIBILIDADE;

II. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO;

III. ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES;

IV. CONCURSO PÚBLICO;

V. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS;

VI. CONSUMIDOR;

VII. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL;

VIII. CRIMES;

IX. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO;

X. DISCRIMINAÇÃO DE ORIGEM, COR, ETNIA, GÊNERO, ORIENTAÇÃO SE- XUAL, IDADE, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL;

XI. EDUCAÇÃO;

XII. ELEITORAL;

XIII. EXECUÇÃO PENAL;

XIV. PESSOA IDOSA;

XV. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA;

XVI. INFÂNCIA E JUVENTUDE;

XVII. MEIO AMBIENTE;

XVIII. OUTROS;

XIX. RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS;

XX. SAÚDE;

XXI. SERVIÇOS PÚBLICOS;

XXII. SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS;

XXIII. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E CRIMES CONTRA A MULHER;

XXIV. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO;

XXV. TRABALHISTAS.

2. No preenchimento do formulário, no Sistema de Resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público, deverão ser respeitados os seguintes critérios de status da manifestação, com a res- pectiva previsão dos quantitativos do trimestre:

Manifestação Recebida: deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria-Geral, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

Manifestação Aguardando Resposta: deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

Manifestação Pendente: deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria-Geral, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

Manifestação Invalidada: deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, consequentemente, seu devido andamento; e

Manifestações Encerradas: deverão ser computadas todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela Ouvidoria-Geral.

3. Formulários a serem preenchidos no Sistema de Resoluções do CNMP, com as devidas adequações exigidas pelo Sistema, a serem adaptadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação do CNMP:

FORMULÁRIO DOS QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, NO TRIMESTRE, PELAS OUVIDORIAS- GERAIS	
RECLAMAÇÕES	
RECEBIDAS	TOTAL
AGUARDANDO RESPOSTA	TOTAL
PENDENTES	TOTAL
INVALIDADAS	TOTAL
ENCERRADAS	TOTAL

CRÍTICAS	
RECEBIDAS	TOTAL
AGUARDANDO RESPOSTA	TOTAL
PENDENTES	TOTAL
INVALIDADAS	TOTAL
ENCERRADAS	TOTAL

REPRESENTAÇÕES	
RECEBIDAS	TOTAL
AGUARDANDO RESPOSTA	TOTAL
PENDENTES	TOTAL
INVALIDADAS	TOTAL
ENCERRADAS	TOTAL

SUGESTÕES	
RECEBIDAS	TOTAL
AGUARDANDO RESPOSTA	TOTAL
PENDENTES	TOTAL
INVALIDADAS	TOTAL
ENCERRADAS	TOTAL

ELOGIOS	
RECEBIDAS	TOTAL
AGUARDANDO RESPOSTA	TOTAL
PENDENTES	TOTAL
INVALIDADAS	TOTAL
ENCERRADAS	TOTAL

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
RECEBIDAS	TOTAL
AGUARDANDO RESPOSTA	TOTAL
PENDENTES	TOTAL
INVALIDADAS	TOTAL
ENCERRADAS	TOTAL

FORMULÁRIO DOS QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO, NO TRIMESTRE, PELAS OUVIDORIAS-GERAIS	
ACESSIBILIDADE	TOTAL
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINSITÉRIO PÚBLICO	TOTAL
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	TOTAL
CONCURSO PÚBLICO	TOTAL
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	TOTAL
CONSUMIDOR	TOTAL

FORMULÁRIO DOS QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO, NO TRIMESTRE, PELAS OUVIDORIAS-GERAIS	
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	TOTAL
CRIMES	TOTAL
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	TOTAL
DISCRIMINAÇÃO DE ORIGEM, COR, ETNIA, GÊNERO, ORIENTAÇÃO SEXUAL, IDADE, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	TOTAL
EDUCAÇÃO	TOTAL
ELEITORAL	TOTAL
EXECUÇÃO PENAL	TOTAL
PESSOA IDOSA	TOTAL
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	TOTAL
INFÂNCIA E JUVENTUDE	TOTAL
MEIO AMBIENTE	TOTAL
OUTROS	TOTAL
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	TOTAL
SAÚDE	TOTAL
SERVIÇOS PÚBLICOS	TOTAL
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	TOTAL
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E CRIMES CONTRA MULHER	TOTAL
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	TOTAL
TRABALHISTAS	TOTAL

PORTARIA CNMP-PRESI Nº 77, DE 21 DE MAIO DE 2020

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no uso de suas atribuições previstas nos arts. 130-A, I, da Constituição Federal e 11 e 12, XVII, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, juntamente com o OUVIDOR NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelos arts. 33 do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público e 5º da Resolução n° 212, de 11 de maio de 2020;

Considerando o papel institucional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

Considerando que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo CNMP e pelo Ministério Público;

Considerando que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

Considerando a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência, RESOLVEM:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e em regime de cooperação com as demais unidades do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao CNMP;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, as unidades do Ministério Público e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privavas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Brasília-DF, 21 de maio de 2020.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

OSWALDO D'ALBUQUERQUE

Ouvidor Nacional do Ministério Público

PORTARIA CNMP-PRESI N° 122, DE 29 DE JUNHO DE 2021

Dispõe sobre o acesso à informação, a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 130-A, I, da Constituição Federal e 12, XVII, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público;

Considerando o disposto no art. 5º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A prestação de informações, assim como a classificação de informações, observados os graus e os prazos de sigilo e a restrição de acesso a documentos controlados, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), deverão atender as regras dispostas nesta Portaria.

Art. 2º Para os fins desta norma, considera-se:

I – informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II – informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, referente à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, às liberdades e às garantias individuais;

III – informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, abrangida pelas hipóteses legais de sigilo ou submetida a segredo de justiça;

IV – documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou o formato;

V – informação ou documento preparatório: aquele utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo;

VI – documento controlado: aquele que contenha informação classificada em qualquer grau de sigilo, prevista na legislação como sigilosa, submetida a segredo de justiça, de caráter pessoal ou preparatório para tomada de decisão ou de ato administrativo;

VII – ciclo de vida da informação: ciclo formado pelas fases da produção e recepção, da organização, do uso e disseminação e da destinação da informação;

VIII – tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, à recepção, à classificação, à utilização, ao acesso, à reprodução, ao transporte, à transmissão, à distribuição, ao arquivamento, ao armazenamento, à eliminação, à avaliação, à destinação ou ao controle da informação;

IX – classificação da informação: ação que estabelece o grau de confidencialidade da informação e o respectivo prazo de restrição de acesso à informação;

X – rótulo: registro que identifica o grau de confidencialidade da informação, as pessoas que podem acessá-la e o termo final de restrição de acesso;

XI – agente público: todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função no CNMP;

XII – disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

XIII – autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

XIV – integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, ao trânsito e ao destino;

XV – primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 3º O direito fundamental de acesso a documentos, dados e informações no CNMP será assegurado mediante a observância dos princípios básicos da Administração Pública e das seguintes diretrizes:

I – publicidade como preceito geral e sigilo como exceção;

II – divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações;

III – fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência;

IV – adoção de mecanismos eficazes de proteção de dados pessoais e de informações sigilosas;

V – aprimoramento do controle social dos atos da Administração;

VI – utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

VII – aplicação da política institucional de gestão de documentos.

CAPÍTULO II

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

SEÇÃO I

DA TRANSPARÊNCIA

Art. 4º É dever do CNMP promover, independentemente de requerimento, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral por ele produzidas ou custodiadas.

Art. 5º O CNMP fará constar em local de destaque, em seu sítio eletrônico oficial, atalho para o acesso ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), no qual constará formulário próprio para o oferecimento de pedidos de acesso à informação bem como formulário referente ao recurso cabível nas hipóteses elencadas na presente Portaria.

Art. 6º Cabe ao CNMP controlar o acesso às informações não públicas por ele produzidas ou custodiadas, garantindo sua proteção.

Art. 7º O CNMP assegurará às pessoas naturais e às jurídicas o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da Administração Pública e as diretrizes previstas nas Leis nos 12.527, de 18 de novembro de 2011, e 13.709, de 14 de agosto de 2018, e nas Resoluções CNMP nos 86, de 21 de março de 2012, e 89, de 28 de agosto de 2012.

Art. 8º Qualquer pessoa poderá formular pedido de acesso à informação.

SEÇÃO II

DO PEDIDO DE ACESSO

Art. 9º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público é o órgão responsável pelo SIC, cabendo-lhe a recepção inicial dos pedidos de acesso à informação dirigidos ao CNMP, unificando o seu canal de atendimento à sociedade e o acompanhamento dos pedidos de acesso à informação até a entrega final ao interessado, orientando e alertando a unidade responsável pela informação acerca dos prazos e dos requisitos a serem observados.

Art. 10. Ao apresentar pedido de acesso à informação, o requerente poderá solicitar sigilo dos seus dados de identificação, os quais somente poderão ser compartilhados mediante consentimento expresso do titular dos dados, salvo as hipóteses previstas no art. 33 da presente Portaria.

Art. 11. Ao receber o pedido de acesso à informação, de forma presencial, por meio físico ou eletrônico, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público deverá encaminhá-lo, preferencialmente via sistema eletrônico, no prazo de 5 (cinco) dias, ao órgão ou à unidade do CNMP competente para prestá-la.

§ 1º Na hipótese de a informação solicitada encontrar-se disponível no sítio eletrônico do CNMP, a Ouvidoria Nacional poderá responder de imediato ao requerente, sempre orientando-o sobre a possibilidade de interposição de recursos.

§ 2º Caso o usuário remeta seu pedido de acesso à informação diretamente aos demais órgãos ou às unidades do CNMP, o órgão ou a unidade deverá iniciar, de imediato, a produção da resposta ao pedido, comunicando à Ouvidoria Nacional, que acompanhará todo o trâmite.

§ 3º Caso o órgão ou a unidade não seja responsável pela informação solicitada diretamente pelo usuário, deverá encaminhar o pedido, de imediato, à Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

§ 4º Caso o atendimento do pedido de acesso a informações seja de atribuição de mais de um órgão ou unidade do CNMP, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizará o desmembramento da solicitação e encaminhará as partes aos respectivos competentes.

Art. 12. Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação solicitada, o prazo máximo de resposta será de 10 (dez) dias, contados da data de recebimento do pedido, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e o requerente serão cientificados.

§ 1º Na ocorrência de extravio da informação requerida, o interessado poderá requerer à autoridade competente a abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da documentação correspondente.

§ 2º O responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 13. Não serão atendidos os pedidos de acesso à informação:

I – genéricos, insuficientemente claros ou sem delimitação temporal;

II – desproporcionais ou desarrazoados;

III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do CNMP;

IV – que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos de norma própria;

V – referentes a informações sigilosas;

VI – referentes a informações pessoais;

VII – referentes a informações ou documentos preparatórios.

§ 1º É vedado exigir que sejam declarados os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

§ 2º Sem prejuízo da segurança, da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou a unidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 3º Na hipótese do inciso III, a unidade ou o órgão, caso tenha conhecimento, deverá indicar o local em que se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

§ 4º O direito de acesso a documentos ou a informações utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

Art. 14. Não caberá à Ouvidoria Nacional do Ministério Público e aos demais órgãos e às unidades do CNMP, no exercício de suas atribuições administrativas:

I – atuar como instância recursal frente a matérias já apreciadas pelos Conselheiros, pelo Plenário, pela Corregedoria Nacional, pela Presidência e pela Secretaria-Geral do CNMP;

II – responder dúvidas ou consultas jurídicas;

III – responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos emitidos pelo CNMP.

Art. 15. Quando não for autorizado o acesso integral à informação, por ser parcialmente sigilosa, pessoal ou preparatória, é assegurado o acesso à parte não sigilosa ou restrita por meio de certidão, extrato ou cópia, com ocultação da parte sob sigilo ou restrição.

Art. 16. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação ao Secretário-Geral no prazo de 10 (dez) dias, contados após o decurso

de 30 (trinta) dias da apresentação do pedido de acesso à informação, dando-se ciência à Ouvidoria Nacional.

§ 1º O Secretário-Geral deverá se manifestar, de forma fundamentada, no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento da reclamação.

§ 2º O Secretário-Geral poderá designar outra autoridade que lhe seja diretamente subordinada como responsável pelo recebimento e pela apreciação da reclamação, que deverá responder ao pedido de acesso à informação de forma fundamentada.

Art. 17. O órgão ou a unidade que negar pedido de acesso à informação deverá comunicar a decisão à Ouvidoria Nacional e ao requerente, no prazo de resposta previsto no art. 12, informando:

I – razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II – esclarecimento quanto à possibilidade de recurso, com indicação do respectivo prazo e da autoridade que o apreciará;

III – esclarecimento quanto à possibilidade de apresentação de pedido de reavaliação da classificação da informação, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

SEÇÃO III

DOS RECURSOS

Art. 18. O requerente poderá interpor recurso, no prazo de 10 (dez) dias, dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a decisão impugnada, nas seguintes hipóteses:

I – quando for negado o acesso à informação não classificada como sigilosa, pessoal ou preparatória para tomada de decisão ou de ato administrativo;

II – quando a decisão de negativa de acesso não indicar os procedimentos para reavaliação de classificação da informação;

III – por inobservância dos procedimentos e dos prazos relativos à classificação do sigilo.

§ 1º O recurso mencionado no caput deverá ser apreciado no prazo de 5 (cinco) dias. § 2º Na hipótese de provimento do recurso, a autoridade julgadora deverá encaminhar a informação solicitada ao requerente, comunicando de imediato à Ouvidoria Nacional.

Art. 19. No caso de desprovimento do recurso ou infrutífera a reclamação formulada perante o Secretário-Geral, o requerente poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias:

I – ao Presidente no caso de omissão ou indeferimento de acesso a informações afetas à área meio;

II – ao Plenário no caso de omissão ou de indeferimento de acesso a informações afetas à área fim.

Art. 20. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público disponibilizará formulários padrão para apresentação de pedido de acesso à informação e reavaliação de classificação de informação, de reclamação contra omissão de resposta a pedido de acesso à informação bem como respectivos recursos.

§ 1º A unidade ou o órgão que indeferir, total ou parcialmente, pedido de acesso à informação deverá encaminhar cópia da decisão denegatória e os motivos que a embasaram à Ouvidoria Nacional do Ministério Público concomitante ao envio ao interessado.

§ 2º A Secretaria-Geral e a Presidência deverão encaminhar à Ouvidoria Nacional do Ministério Público as manifestações proferidas no âmbito das reclamações e dos recursos, respectivamente, por omissão de resposta ao pedido de acesso à informação.

SEÇÃO IV

DA OUVIDORIA

Art. 21. Compete à Ouvidoria Nacional do Ministério Público:

I – atender e orientar o cidadão quanto aos pedidos de acesso a informações;

II – gerenciar o atendimento às demandas relativas a pedidos de acesso à informação, encaminhadas por meio físico e virtual, bem como realizar o atendimento presencial, visando ao controle de prazos e de qualidade de atendimento ao cidadão, além da produção de dados estatísticos e de indicadores;

III – encaminhar às unidades ou aos órgãos competentes e acompanhar os pedidos de acesso à informação, as reclamações contra omissão de resposta a pedido de acesso à informação, os pedidos de reavaliação de classificação de informação bem como os seus respectivos recursos;

IV – monitorar a tramitação das demandas relativas aos pedidos de acesso à informação encaminhadas e solicitar o fornecimento de respostas tempestivas e adequadas;

V – submeter semestralmente à Secretaria-Geral relatório dos pedidos de acesso à informação;

VI – submeter semestralmente à Secretaria-Geral o rol das informações e dos documentos classificados em cada grau de sigilo nos últimos 6 (seis) meses bem como o rol das informações e dos documentos desclassificados.

§ 1º O relatório de que trata o inciso V deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – estatísticas sobre os pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, discriminados por órgão ou unidade do CNMP, recursos interpostos bem como informações genéricas sobre os solicitantes;

II – eventuais atrasos ou omissões, mesmo que parciais, praticados pelos órgãos e pelas unidades do CNMP no atendimento dos pedidos de informação.

§ 2º O rol das informações classificadas e das informações desclassificadas em cada grau de sigilo de que trata o inciso VI deverá conter as seguintes informações:

I – categoria na qual se enquadra a informação;

II – indicação do dispositivo normativo que fundamenta a classificação;

III – data da produção e da classificação e o prazo da classificação.

SEÇÃO V

DOS ÓRGÃOS E DAS UNIDADES DO CNMP

Art. 22. Compete aos órgãos e às unidades do CNMP:

I – proceder a verificação quanto à guarda da informação requerida, comunicando imediatamente à Ouvidoria Nacional e ao interessado o fato de não a possuir;

II – encaminhar a informação requerida ao interessado, quando ela puder ser divulgada de imediato, comunicando à Ouvidoria Nacional;

III – comunicar à Ouvidoria Nacional e ao requerente, antes do término do prazo inicial para resposta de 10 (dez) dias, a necessidade de prorrogação de prazo, acompanhada da devida justificativa;

IV – comunicar ao requerente e à Ouvidoria Nacional a impossibilidade de divulgação da informação requerida, mediante justificativa.

§ 1º A negativa de acesso à informação infundada ou o não encaminhamento à Ouvidoria Nacional pelo responsável da guarda e da manutenção da informação, no prazo estabelecido, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

§ 2º Cada unidade e órgão do CNMP indicará um titular e um suplente responsáveis pelos pedidos de acesso à informação, no âmbito de suas atribuições.

Art. 23. Caso não seja possível a prestação imediata da informação solicitada, a unidade ou o órgão deverá:

I – disponibilizar a informação no prazo máximo de 10 (dez) dias;

II – comunicar data, local e modo de realizar consulta, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação, na hipótese de o atendimento do pedido demandar manuseio de grande volume de documentos ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação;

III – indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou a entidade responsável pela informação;

IV – indicar as razões da negativa do acesso, total ou parcial, disponibilizando ao requerente o inteiro teor da decisão e cientificando-o da possibilidade de recurso e dos prazos e das condições para sua interposição, com indicação da autoridade competente para a sua apreciação.

Parágrafo único. Antes de encerrado, o prazo indicado no inciso I poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual serão cientificados a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e o requerente.

CAPÍTULO III

DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

SEÇÃO I

DA CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E DOS PRAZOS DE SIGILO

Art. 24. Devem ser consideradas de acesso restrito as informações:

I – pessoais;

II – classificadas com grau de sigilo ultrassecreto, secreto ou reservado;

III – sujeitas às hipóteses de sigilo previstas em lei e ao segredo de justiça;

IV – que componham documento preparatório para fundamentar tomada de decisão ou ato administrativo.

Art. 25. São passíveis de classificação com grau de sigilo ultrassecreto, secreto ou reservado as informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I – pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II – prejudicar ou colocar em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País;

III – prejudicar ou pôr em risco informações fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

IV – pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

V – oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

VI – prejudicar ou causar risco a planos ou a operações estratégicas das Forças Armadas;

VII – prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, a bens, a instalações ou a áreas de interesse estratégico nacional;

VIII – pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares;

IX – comprometer atividades de inteligência, de investigação ou de fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações.

X – pôr em risco a segurança institucional de membros, servidores e seus familiares. (Incluído pela Portaria CNMP-PRESI nº 63 de 19 de fevereiro de 2025)

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso das informações, conforme a classificação prevista no caput, são:

I – grau de sigilo ultrassecreto: 25 (vinte e cinco) anos;

II – grau de sigilo secreto: 15 (quinze) anos;

III – grau de sigilo reservado: 5 (cinco) anos.

§ 2º Alternativamente aos prazos previstos nos incisos I a III do § 1º, poderá ser estabelecido como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que ocorra antes do transcurso do prazo máximo de restrição de acesso.

§ 3º Os prazos devem ser contados a partir da data da produção da informação ou do documento que a contenha.

§ 4º Transcorrido o prazo de restrição de acesso ou consumado o evento que defina seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

Art. 26. Para a classificação da informação em grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I – a gravidade do risco ou do dano à segurança da sociedade e do Estado;

II – o prazo máximo de classificação em grau de sigilo ou o evento que defina seu termo final.

Art. 27. As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente, do Corregedor Nacional, do Ouvidor Nacional, dos Conselheiros, do Secretário-Geral e dos seus respectivos cônjuges, companheiros, filhos ou enteados serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato ou do exercício do cargo.

Art. 28. O acesso e o tratamento de informação classificada ficarão restritos a pessoas com necessidade de conhecê-la para o adequado exercício de cargo, função ou atividade e que sejam devidamente autorizadas.

Art. 29. O acesso à informação não pública cria a obrigação de resguardar o sigilo, sob pena de responsabilidade penal, civil e administrativa, na forma da lei.

SEÇÃO II

DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Art. 30. As informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem produzidas e recebidas pelo CNMP:

I – terão acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que se referirem pelo prazo de 100 (cem) anos, a contar da data de sua produção;

II – poderão ter sua divulgação ou seu acesso por terceiros autorizados por previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que se referirem.

§ 1º Caso o titular das informações pessoais esteja morto ou ausente, os direitos de que trata este artigo assistem ao cônjuge ou ao companheiro, aos descendentes ou ascendentes, na forma da lei.

§ 2º O tratamento das informações pessoais deve ser feito com respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas bem como às liberdades e às garantias individuais.

Art. 31. A restrição de acesso a informações pessoais não poderá ser invocada:

I – com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades conduzido pelo Poder Público, em que o titular das informações for parte ou interessado;

II – quando as informações pessoais estiverem contidas em documentos necessários à recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 32. O consentimento a terceiros não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário:

I – à prevenção e ao diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II – à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;

III – ao cumprimento de decisão judicial;

IV – à defesa de direitos humanos de terceiros;

V – à proteção do interesse público geral e preponderante.

Art. 33. O acesso a informações pessoais por terceiros estará condicionado à assinatura de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS) e deverá estar acompanhado de:

I – comprovação do consentimento expresso da pessoa a que se referirem, por meio de procuração;

II – comprovação de pelo menos uma das hipóteses previstas no art. 32 da presente

Portaria;

III – demonstração do interesse pela recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 1º O TCMS disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentaram sua autorização.

§ 2º A utilização de informação pessoal por terceiros vincula-se à finalidade e à destinação que fundamentaram a autorização do acesso, vedada sua utilização de maneira diversa.

§ 3º Aquele que obtiver acesso a informações pessoais de terceiros será responsabilizado por seu uso indevido, na forma da lei.

§ 4º Compete às autoridades indicadas no inciso III do art. 34 deliberar quanto ao acesso a informações pessoais nas hipóteses em que for cabível.

SEÇÃO III

DOS PROCEDIMENTOS DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 34. A classificação de informação é de competência:

I – do Presidente e do Plenário no grau de sigilo ultrassecreto;

II – do Presidente, do Plenário, do Corregedor Nacional, do Ouvidor Nacional, dos Conselheiros e do Secretário-Geral no grau de sigilo secreto;

III – das autoridades referidas nos incisos I e II, dos que exerçam o cargo de Secretário no CNMP e dos ocupantes de cargos em comissão CC-3 a CC-6 na respectiva área de atuação, no grau de sigilo reservado. (Redação dada pela Portaria CNMP-PRESI nº 63 de 19 de fevereiro de 2025)

§ 1º Fica vedada a delegação da competência de classificação nos graus de sigilo ultrassecreto e secreto.

§ 2º O Presidente e o Plenário poderão delegar a competência para classificação no grau de sigilo reservado a agente público que exerça função de direção, comando ou chefia, sendo vedada a subdelegação da competência.

§ 3º Os agentes públicos delegados para classificar informação com grau de sigilo reservado deverão dar ciência do ato de classificação à autoridade delegante no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 4º A classificação em grau de sigilo deve ser realizada preferencialmente no momento em que a informação for gerada ou acautelada no CNMP.

§ 5º Ao proceder a classificação de informação, as autoridades elencadas nos incisos I, II e III, os que exerçam cargo de Secretário no CNMP e os agentes públicos delegados comunicarão à Ouvidoria Nacional, até o quinto dia útil de cada mês, o ato de classificação, para fins do disposto no art. 21, VI, e § 2º, I, II e III, desta Portaria.

Art. 35. O sigilo da informação classificada deve ser resguardado durante todas as etapas de seu ciclo de vida, considerando-se as seguintes:

I – produção e recepção: estágio inicial do ciclo de vida, que compreende a produção, a recepção ou a custódia e a classificação da informação;

II – organização: refere-se ao armazenamento, ao arquivamento e ao controle da informação;

III – uso e disseminação: refere-se à utilização, ao acesso, à reprodução, ao transporte, à transmissão, ao armazenamento e à distribuição da informação;

IV – destinação: refere-se ao estágio final do ciclo de vida da informação e compreende a avaliação e a destinação da informação.

Art. 36. A decisão que classificar a informação nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto ou reservado deverá ser formalizada no Termo de Classificação de Informação (TCI), conforme modelo estabelecido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, que conterá:

I – unidade ou órgão do CNMP;

II – número de identificação;

III – grau de sigilo;

IV – tipo de documento;

V – data da produção ou do recebimento do documento;

VI – fundamento legal para a classificação;

VII – razões para a classificação;

VIII – prazo da restrição de acesso;

IX – data de classificação;

X – agente classificador;

XI – demais informações referentes à desclassificação, à reclassificação, à redução e à prorrogação do grau de sigilo, nos termos TCI anexo a esta Portaria.

Parágrafo único. O TCI deverá seguir anexo à informação classificada, devendo ser encaminhada cópia à Ouvidoria Nacional até o quinto dia útil de cada mês.

Art. 37. Na hipótese de documento que contenha informações classificadas em diferentes graus de sigilo, será atribuído ao documento tratamento do grau de sigilo mais elevado, ficando assegurado o acesso às partes não classificadas por meio de certidão, extrato ou cópia, com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 38. É de responsabilidade do servidor que produziu ou recebeu a informação passível de classificação dar ciência à chefia imediata, que deverá encaminhá-la à autoridade classificadora competente.

Art. 39. Deverá ser preservado o sigilo em relação à informação classificada por outro órgão ou por outra entidade.

Art. 40. É obrigatório o cadastro de todo processo ou documento que contenha informação classificada no sistema eletrônico oficial de registro e tramitação de documentos e processos do CNMP, com observância das normas e dos procedimentos de organização processual.

Art. 41. Para fins de controle, a informação classificada deve possuir rótulo de identificação que contenha os seguintes elementos:

I – grau de confidencialidade;

II – indicação das pessoas que podem acessar a informação;

III – termo final de restrição de acesso e, quando for o caso, especificação do evento que defina o termo final alternativo.

Parágrafo único. A unidade ou o órgão que classificar ou reavaliar informação no âmbito do CNMP deverá encaminhar cópia do TCI à Ouvidoria Nacional do Ministério Público e à Comissão de Reavaliação.

SEÇÃO IV

DO TRÂNSITO E DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Art. 42. A expedição, a condução e a entrega de documento com informação classificada em grau de sigilo ultrassecreto serão efetuadas pessoalmente, por agente público autorizado, ou transmitidas por meio eletrônico, desde que sejam utilizados recursos de criptografia compatíveis com o seu grau de classificação.

Art. 43. A expedição de documento com informação classificada em grau de sigilo secreto ou reservado poderá ser realizada pelos meios de comunicação disponíveis, inclusive eletrônico, desde que sejam utilizados recursos de criptografia compatíveis com o grau de sigilo.

Art. 44. A expedição e a tramitação de documentos físicos classificados deverão observar os seguintes procedimentos:

I – serão acondicionados em envelopes duplos;

II – o envelope externo indicará o grau de sigilo, o destinatário do documento e o número ou outro indicativo que identifique o documento;

III – o envelope interno será lacrado e indicará o remetente, o destinatário, o grau de sigilo e o número ou outro indicativo que identifique o documento;

IV – os envelopes serão expedidos mediante recibo;

V – nos envelopes não constará indicação do teor do documento.

Art. 45. A autoridade destinatária deverá atestar o recebimento do documento classificado.

Art. 46. A reprodução do todo ou de parte de documento com informação classificada em qualquer grau de sigilo terá o mesmo grau de sigilo do documento.

Art. 47. A reprodução total ou parcial de informação classificada em qualquer grau de sigilo condiciona-se à autorização expressa da autoridade classificadora ou da autoridade hierarquicamente superior com igual prerrogativa.

Art. 48. Caso a preparação, a impressão ou a reprodução de informação classificada em qualquer grau de sigilo seja efetuada em tipografia, impressora, oficina gráfica ou similar, essa operação será acompanhada por pessoa oficialmente designada, responsável pela garantia do sigilo durante a confecção do documento.

Art. 49. As áreas e as instalações que contenham documento com informação classificada em qualquer grau de sigilo, ou que, por sua utilização ou sua finalidade, demandarem proteção, terão seu acesso restrito às pessoas autorizadas.

SEÇÃO V

DOS PROCEDIMENTOS PARA A REAVALIAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO

Art. 50. A classificação das informações poderá ser reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, com vistas à sua desclassificação, à sua reclassificação ou à alteração do seu prazo de sigilo.

§ 1º No ato de reavaliação das informações, deverão ser examinadas:

I – a permanência, a alteração ou a extinção das razões da classificação;

II – a possibilidade de danos decorrentes da divulgação ou do acesso irrestrito da informação ou da manutenção de seu sigilo.

§ 2º As informações classificadas no grau reservado, secreto ou ultrassecreto deverão ser reavaliadas de ofício pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior no prazo máximo de até 2 (dois) anos.

§ 3º O pedido de que trata o caput será endereçado à autoridade classificadora ou hierarquicamente superior, que decidirá no prazo de 30 (trinta) dias.

§ 4º Da decisão do pedido de reavaliação caberá recurso ao Plenário no prazo de 10 (dez) dias.

§ 5º O pedido de reavaliação poderá ser apresentado independentemente de existir prévio pedido de acesso à informação.

Art. 51. A decisão de desclassificação, reclassificação ou alteração do prazo de sigilo de informações classificadas deverá constar de campo no TCI.

Art. 52. O novo prazo da reclassificação ou da alteração de prazo manterá como termo inicial a data da produção da informação ou da sua classificação inicial. Art. 53. A avaliação e a seleção de documento com informação desclassificada, para fins de guarda permanente ou eliminação, observarão os procedimentos dispostos na Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991.

CAPÍTULO IV

DA COMISSÃO DE REAVALIAÇÃO

Art. 54. Fica instituída a Comissão de Reavaliação, com atribuições para:

I – opinar sobre a classificação ou a reavaliação de informação de caráter sigiloso;

II – reavaliar, de ofício, a classificação de informações ultrassecretas ou secretas;

III – propor a destinação final das informações desclassificadas, indicando os documentos para guarda permanente, observado o disposto na Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991;

IV – subsidiar a elaboração do rol anual de informações desclassificadas e documentos classificados em cada grau de sigilo a ser disponibilizado no Portal da Transparência do CNMP; V – propor orientações normativas a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação das Lei nos 12.527, de 18 de novembro de 2011, e 13.709, de 14 de agosto de 2018, das Resoluções CNMP nos 86, de 21 de março de 2012, e 89, de 28 de agosto 2012, e desta Portaria no âmbito do CNMP.

§ 1º A reavaliação de ofício a que se refere o inciso II deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, e somente após a reavaliação prevista no § 2º do art. 50 desta Portaria.

§ 2º Da reavaliação de ofício a que se refere o inciso II caberá recurso ao Plenário no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 55. A Comissão de Reavaliação será composta pelos seguintes integrantes:

I – 1 (um) representante da Presidência;

II – 1 (um) representante da Ouvidoria Nacional do Ministério Público;

III – 1 (um) representante da Secretaria-Geral.

§ 1º Caberá à estrutura administrativa da Presidência, da Secretaria-Geral e da Ouvidoria Nacional do Ministério Público prestarem a assistência necessária ao funcionamento da Comissão de Reavaliação.

§ 2º Compete ao representante da Ouvidoria Nacional do Ministério Público:

I – avaliar e monitorar a implementação do disposto nesta Portaria;

II – orientar as unidades do CNMP no que se refere ao cumprimento desta Portaria;

III – publicar, anualmente, até o dia 1º de junho, o rol das informações desclassificadas bem como o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo, nos últimos 12 (doze) meses, devendo conter:

a) categoria na qual se enquadra a informação;

b) indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação;

c) data da produção, data da classificação e prazo da classificação.

IV – publicar, anualmente, até o dia 1° de junho, relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, discriminados por unidade, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

CAPÍTULO V

DA SEGURANÇA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Art. 56. No tratamento da informação sigilosa, deverão ser utilizados sistemas de informação e canais de comunicação seguros.

Art. 57. A transmissão de informação classificada em qualquer grau de sigilo por meio de sistemas de informação deverá ser realizada, no âmbito da rede corporativa, por meio de canal criptografado, como forma de mitigar o risco de quebra de segurança.

Art. 58. A autenticidade da identidade do usuário da rede deverá ser garantida, no mínimo, pelo uso de login e senha.

Art. 59. Os sistemas de informação utilizados para a transmissão ou o tratamento de informação sigilosa deverão manter controle e registro dos acessos autorizados e não autorizados e das transações realizadas por prazo igual ou superior ao de restrição de acesso à informação.

CAPÍTULO VI

DA RESPONSABILIDADE DOS AGENTES PÚBLICOS

Art. 60. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I – recusar-se a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II – utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III – agir com dolo ou má-fé na análise dos pedidos de acesso à informação;

IV – divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação classificada em grau de sigilo ou à informação pessoal;

V – impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI – ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem ou em prejuízo de terceiros.

Art. 61. Os agentes públicos que tiverem acesso a qualquer informação sigilosa ficam proibidos de revelá-las ou divulgá-las mesmo após o desligamento de suas funções.

Art. 62. É dever do agente público salvaguardar a informação sigilosa ou pessoal bem como assegurar a publicidade da informação de caráter ostensivo, utilizando-as, exclusivamente, para o exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.

Art. 63. Os agentes responsáveis pela guarda ou pela custódia de documento controlado o transmitirão a seus substitutos, devidamente conferidos, quando da passagem ou da transferência de responsabilidade, mediante Termo de Conferência e Transmissão.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 64. As dúvidas e os casos omissos desta Portaria serão decididos pelo Secretário- Geral.

Art. 65. Ficam revogadas as disposições em contrário a esta Portaria. Art. 66. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 29 de junho de 2021.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

PORTARIA CNMP-PRESI N° 135, DE 16 DE ABRIL DE 2024

Institui a Ouvidoria de Combate à Violência Policial no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no uso de suas atribuições previstas nos arts. 130-A, I, da Constituição da República, e 12, XVII, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público;

Considerando o papel institucional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça;

Considerando que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público é um órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo CNMP e pelo Ministério Público;

Considerando que o Ministério Público possui a atribuição constitucional de exercer o controle externo da atividade policial (CR, art. 129, VII), devendo, para tanto, adotar providências efetivas para garantir a apuração de qualquer ato de violência policial e zelar pela atuação eficiente e isenta das forças de segurança;

Considerando que a Corte Interamericana de Direitos Humanos tem entendido que o direito à verdade gera à vítima e/ou aos seus familiares o direito de obter dos órgãos competentes do Estado brasileiro a elucidação dos graves atos atentatórios aos direitos humanos e a responsabilização correspondente, por meio de investigação e julgamento (Convenção Americana de Direitos Humanos, arts. 8º e 25);

Considerando que a Corte Interamericana de Direitos Humanos, no Caso Favela Nova Brasília vs. Brasil, de 16 de fevereiro de 2017, condenou o Estado brasileiro a estabelecer mecanismos eficientes para a apuração de mortes, tortura ou violência sexual decorrentes de intervenção policial;

Considerando que o Estado brasileiro foi novamente condenado, em 27 de maio de 2023, pela Corte Interamericana de Direitos Humanos, no caso Tavares Pereira e outros vs. Brasil, pelo uso desproporcional da força empregada pela Polícia Militar e pela falta de diligência na investigação e nos processos penais e civis iniciados em razão dos fatos;

Considerando que, na mesma data, o Brasil foi também condenado no caso Honorato e outros vs. Brasil pela execução extrajudicial de doze pessoas por parte da Polícia Militar, durante a "Operação Castelinho", em 5 de março de 2002, em razão da falta de investigação, julgamento e sanção dos responsáveis;

Considerando que o Supremo Tribunal Federal, n a ADPF 635-MC, determinou que, nos casos de suspeita de crimes envolvendo agentes dos órgãos de segurança pública, a investigação será atribuição do órgão do Ministério Público competente, que deve agir de ofício e imediatamente; e

Considerando o que consta do Processo Administrativo nº 19.00.1000.0002064/2024-90, RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria de Combate à Violência Policial, no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, para atuar em regime de cooperação com as demais unidades do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria de Combate à Violência Policial tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento de demandas que envolvam a prática de abuso ou violência decorrente de abordagem policial, com o consequente encaminhamento aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo da atividade policial.

Art. 3º Compete à Ouvidoria de Combate à Violência Policial:

I – receber as demandas relacionadas a condutas que envolvam abuso ou violência decorrente de abordagem policial que sejam dirigidas ao CNMP;

II – encaminhar as demandas relacionadas a condutas que envolvam abuso ou violência decorrente de abordagem policial aos membros do Ministério Público brasileiro com atribuição para o controle externo da atividade policial;

III – promover a integração entre a Ouvidoria de Combate à Violência Policial, as unidades do Ministério Público e as demais instituições envolvidas na prevenção e no enfrentamento da violência policial;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria de Combate à Violência Policial e pelo Ministério Público;

V – participar de reuniões ou eventos de entidades públicas ou privadas que atuem na prevenção e no enfrentamento do abuso ou da violência decorrente de abordagem policial.

Art. 4º As demandas dirigidas para a Ouvidoria de Combate à Violência Policial tramitarão conforme fluxo estabelecido no Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (Resolução n°212/2020), devendo ser criado, no prazo de 60 (sessenta) dias, canal facilitado de comunicação da sociedade para apresentação das demandas que envolvam a prática de abuso ou violência decorrente de abordagem policial.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Brasília, data da assinatura eletrônica.

PAULO GUSTAVO GONET BRANCO

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RECOMENDAÇÃO Nº 88, DE 27 DE JANEIRO DE 2022

Dispõe sobre a criação de um canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito das Ouvidorias-Gerais de todos os ramos e unidades do Ministério Público e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo art. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal e pelos arts. 147 e seguintes de seu Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária proferida na 15ª Sessão Ordinária, realizada em 19 de outubro de 2021, nos autos da Proposição nº 1.01223.2021-53;

Considerando o papel institucional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

Considerando que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo CNMP e pelo Ministério Público;

Considerando que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

Considerando que pesquisa realizada pela ONU Mulheres indica que 1 (uma), a cada 3 (três) mulheres, sofre algum tipo de preconceito ou discriminação, incluindo violência sexual e violência institucional de gênero;

Considerando que o canal Ouvidoria das Mulheres foi instituído no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público por meio da Portaria CNMP-PRESI nº 77, de 21 de maio de 2020, a fim de receber denúncias sobre todas as formas de violência contra a mulher dirigidas ao CNMP e encaminhá-las às respectivas autoridades competentes;

Considerando que desde sua instalação, em maio de 2020, o canal tem recebido diversas denúncias sobre graves crimes contra as mulheres, contribuindo para a ampliação da rede de apoio às mulheres vítimas de violência, a fim de promover um trabalho coordenado e integrado entre todas as unidades do Ministério Público Brasileiro e demais instituições envolvidas na prevenção e enfrentamento à violência contra meninas e mulheres;

Considerando a necessidade de se ampliar a disponibilidade de canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, aumentando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

Considerando que as membras e servidoras dos MPs estão sujeitas à violência doméstica e à violência institucional de gênero e que a sistematização desses dados é uma forma eficiente de identificar e agir de forma eficaz para sua erradicação;

Considerando que o próprio canal Ouvidoria das Mulheres poderá ser um importante canal de denúncias de violências sofridas pelas próprias mulheres do Ministério Público, também sujeitas a todo tipo de violência, além de ser um espaço essencial de acolhimento;

Considerando que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) já reconhece a necessidade de capacitação de todos os operadores de Direito que atuam nas varas especializadas de violência contra a mulher;

Considerando que o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) tem sugerido a implementação do canal Ouvidoria das Mulheres no âmbito das Ouvidorias-Gerais dos ramos e unidades do Ministério Público como uma especialização da Ouvidoria Geral, RECOMENDA:

Art. 1º Esta Recomendação dispõe sobre a criação de um canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito das Ouvidorias-Gerais de todos os ramos e unidades do Ministério Público, com o objetivo principal de receber, tratar e encaminhar às autoridades competentes denúncias relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 2º O canal Ouvidoria das Mulheres deve garantir o acesso à Justiça, por meio de um fluxo rápido e eficaz, além da atuação em rede de Ouvidorias, com a integração das unidades e dos ramos do Ministério Público entre si e com os demais órgãos e instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher e na promoção da equidade de gênero.

Art. 3º A equipe técnica do canal Ouvidoria das Mulheres será capacitada para atendimento humanizado, escuta ativa e acolhimento das vítimas.

Art. 4º Recomenda-se a realização de pesquisa sobre assédio sexual, assédio moral, violência doméstica e violência institucional de gênero com as membras e servidoras dos ramos e unidades do Ministério Público.

Art. 5º Esta Recomendação entra em vigor na data de sua publicação. Brasília-DF, 27 de janeiro de 2022.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RECOMENDAÇÃO Nº 89, DE 27 DE JANEIRO DE 2022

Dispõe sobre a criação da semana "Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha", a ser realizada anualmente, no mês de agosto, em todas as unidades e ramos do Ministério Público brasileiro.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo art. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal, e pelos arts. 147 e seguintes de seu Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária proferida na 15ª Sessão Ordinária, realizada nos dias 18 e 19 de outubro de 2021, nos autos da Proposição nº 1.01221/2021-46;

Considerando que o Ministério Público é garantia constitucional fundamental de acesso à Justiça (arts. 127 e 129, ambos da Constituição Federal), sendo necessário o aprimoramento da sua atuação judicial e extrajudicial, visando à concretização e à efetivação dos direitos e garantias constitucionais fundamentais afetos às atribuições constitucionais da Instituição;

Considerando que o enfrentamento à violência contra a mulher, além de constituir um dever legal, condizente com a própria vocação institucional do órgão, fomenta o desenvolvimento de uma cultura fundada nos direitos humanos e na defesa do respeito mútuo, com impacto direto na gestão de excelência;

Considerando a importância do desenvolvimento de propostas de ação para subsidiar a implementação de política de enfrentamento à violência contra as mulheres;

Considerando, ainda, a relevância da "Jornada Lei Maria da Penha", realizada por iniciativa do Conselho Nacional de Justiça, visando a efetivação dos mecanismos da Lei Maria da Penha; e

Considerando que o diálogo é uma importante ferramenta para a avaliação e aprimoramento da efetivação da Lei, RECOMENDA:

Art. 1º Esta Recomendação dispõe sobre a criação da semana "Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha" em todas as unidades e ramos do Ministério Público brasileiro, com o intuito de discutir e elaborar projetos para a garantia da efetivação da aplicação da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha).

Art. 2º O Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) realizará o evento de que trata esta Recomendação todos os anos, no mês de agosto, época em que se comemora o aniversário da Lei Maria da Penha.

Art. 3º O evento deve ser organizado por núcleos, comissões, coordenações, ouvidorias ou equivalentes, em cada uma das unidades e dos ramos do Ministério Público brasileiro.

Parágrafo único. É facultada a realização conjunta do evento.

Art. 4º O "Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha" deverá ser composto por painéis integrados por especialistas convidados para debater sobre:

I - a atuação do sistema de Justiça e segurança pública;

II - a importância do sistema de saúde, educação e de assistência social na proteção e no atendimento às vítimas da violência doméstica;

III - o papel da iniciativa privada, do terceiro setor e do Ministério Público na prevenção e no enfrentamento à violência contra a mulher.

IV - a aplicabilidade e a eficácia da Lei Maria da Penha no âmbito do Ministério

Público;

V - os avanços legislativos; e

VI - a observância de instrumentos a serem aprimorados e implementados para a colaboração do Ministério Público brasileiro na prevenção e no enfrentamento à violência contra a mulher.

Parágrafo único. Ao final de cada edição, poderá ser apresentada uma carta com propostas de iniciativas para subsidiar a implementação e o aprimoramento de uma Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento à Violência contra as Mulheres no âmbito do Ministério Público brasileiro.

Art. 5º Esta Recomendação entra em vigor na data de sua publicação. Brasília-DF, 27 de janeiro de 2022.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RECOMENDAÇÃO Nº 01/2022

Ementa: Eleições 2022. Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Órgão competente para promover a integração das ouvidorias do Ministério Público e formular estratégias nacionais. Protocolo de intenções para apoio a atuação das ouvidorias nas eleições de 2022. Funcionamento das Ouvidorias de todas as unidades ministeriais nos plantões eleitorais nos finais de semana. Sugestões de encaminhamento das demandas eleitorais.

O OUVIDOR NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, CONSELHEIRO ENGELS AUGUSTO MUNIZ, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 34, II, V, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, Resolução nº 92, de 13/03/2013, pelo art. 7º, II do Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pela Resolução nº 01/2020/REDE;

CONSIDERANDO a criação das ouvidorias do Ministério Público pelo art. 130-A, § 5º da Constituição Federal/88;

CONSIDERANDO que a Emenda Constitucional nº 45/2004, responsável pela grande reforma administrativa da Administração Pública, estabeleceu como competência das ouvidorias do Ministério Público receber reclamações e denúncias de qualquer interessado, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

CONSIDERANDO que o Regimento Interno do CNMP, consolidado na Resolução nº 92/2013, estabelece que compete a Ouvidoria Nacional "promover a integração das ouvidorias do Ministério Público, com vistas à implementação de sistema nacional que viabilize a consolidação das principais demandas e informações colhidas, de forma a permitir a formulação de estratégias nacionais relacionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição";

CONSIDERANDO que a Resolução nº 01/2020/REDE da Ouvidoria Nacional estabelece a criação da REDE DE OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO com o objetivo de integrar as Ouvidorias que compõe o Ministério Público dos Estados e da União e fortalecer suas atividades;

CONSIDERANDO que, com a proximidade das eleições de 2022, em 23/03/2022, foi firmado o Protocolo de Intenções para atuação das Ouvidorias do Ministério Público nas eleições de 2022, subscrito pela Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional Ministério Público, o Conselho Nacional de Procuradores Gerais – CNPG, e pelo Conselho Nacional das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;

CONSIDERANDO que o referido documento estabelece, em síntese estreita, a cooperação e articulação de esforços entre os partícipes para apoiar a atuação das Ouvidorias do Ministério Público no processo eleitoral de 2022;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Nacional realizou duas reuniões extraordinárias com a Rede de Ouvidorias para tratar de violência política de gênero nas eleições e do funcionamento das ouvidorias nas eleições nos dias 14/03/2022, e 29/08/2022;

CONSIDERANDO que na última reunião da Rede de Ouvidores foi trazido pelos ouvidores a falta de uniformidade das ouvidorias no recebimento, tratamento e encaminhamento das demandas eleitorais, e notadamente dúvidas sobre o funcionamento acerca dos plantões no período eleitoral;

CONSIDERANDO que o funcionamento das ouvidorias nas eleições, inclusive a necessidade de se estabelecer plantões para atender demandas eleitorais, foi levado pelo Ouvidor Nacional à reunião do Conselho Nacional de Procuradores Gerais – CNPG, realizada no dia 30/08/2023, restando cientificados da importância acerca das atividades não se interromperem por ocasião de finais de semana ou feriados;

CONSIDERANDO que o Tribunal Superior Eleitoral editou a Instrução nº 0600612-45.2021.6.00.000 (PJE) – Brasília/DF regulamentando as atribuições e funcionamento das ouvidorias eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral;

CONSIDERANDO o Ofício Circular nº 27/2022 – PGGB/PGE oriundo da Procuradoria Geral Eleitoral e dirigido aos Procuradores Regionais Eleitorais, dando-lhes ciência do teor da Portaria nº 553/2022, que trata da atualização e funcionamento do aplicativo móvel Pardal, utilizado para o recebimento de notícias de ilícitos eleitorais nas eleições de 2022, mantendo a sistemática de recebimento e processamento direito pela Justiça Eleitoral apenas de notícias de propaganda eleitoral suscetíveis do exercício do poder de polícia;

CONSIDERANDO que a Procuradoria Geral Eleitoral encaminhou o Ofício Circular nº 40/2022 aos Procuradores Gerais de Justiça dos Ministérios Públicos dos Estados, no qual solicita aos respectivos representantes das instituições ministeriais que informem o endereço preferencial para o recebimento de notícias das irregularidades eleitorais apresentadas pelos cidadãos;

CONSIDERANDO que a orientação da Procuradoria Geral Eleitoral é no sentido de viabilizar que os Promotores Eleitorais tenham conhecimento dos fatos que possam constituir crimes eleitorais, dentro de suas atribuições, da forma mais rápida para adoção das medidas cabíveis;

CONSIDERANDO que alguns Procuradores Gerais de Justiça indicaram as ouvidorias como órgão oficial receptor das manifestações eleitorais das respectivas unidades ministeriais;

CONSIDERANDO que, conquanto não tenham sido indicadas formalmente, as ouvidorias são órgãos de acesso da sociedade ao Ministério Público e, por isso, recebem denúncias e manifestações relacionadas a matéria eleitoral, haja vista ser um canal de comunicação aberto ao cidadão;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Nacional realizou o levantamento junto aos Procuradores Gerais de Justiça dos Ministério Públicos Estaduais dos membros com função eleitoral que estariam designados para as eleições de 2022, encaminhando a relação para os respectivos Ouvidores estaduais;

CONSIDERANDO que a Portaria PGR/MPF nº 338/2022 regulamenta o serviço extraordinário decorrente de atividade eleitoral nas eleições de 2022 e nas eleições suplementares;

CONSIDERANDO que, no âmbito interno deste Conselho Nacional do Ministério Público, foram editadas as Recomendações nº 79/2020 e nº 80/2021 voltadas a fomentar a promoção de ações sobre equidade de gênero e raça dentro das instituições, bem como aprimorar a atuação ministerial no enfrentamento da violência de gênero e violências institucional;

CONSIDERANDO que o Tribunal Superior Eleitoral firmou o PROTOCOLO DE AÇÃO CONJUNTA com a Procuradoria Geral Eleitoral visando priorizar e definir rotinas para processamento do crime

previsto na Lei nº 14.192/2021, que inovou no ordenamento jurídico com a tipificação da violência política de gênero;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Nacional elaborou um formulário específico para receber denúncias que se refiram a irregularidades praticadas contra as mulheres na condição de candidatas e exercentes de mandato eletivos, caracterizando violência política ou violação às ações afirmativas em prol da participação feminina na política;

CONSIDERANDO que o Ofício nº 272/2022/PRESI indicou o Ouvidor Nacional e a membra auxiliar para representar o Conselho Nacional do Ministério Público na Comissão de Transparência das Eleições (CTE) instituída no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral;

Assim, visando promover a integração das Ouvidorias da Rede de Ouvidores, com vistas a implantar a estratégia nacional para atendimento ao público; tendo em vista que as manifestações sobre matéria eleitoral são uma demanda consolidada no âmbito do Ministério Público, RESOLVE RECOMENDAR À REDE DE OUVIDORES, ressalvada a autonomia funcional de cada órgão, o seguinte:

1) Que seja adotado o regime de serviço extraordinário eleitoral no âmbito das Ouvidorias de todas unidades e ramos do Ministério Público brasileiro, nos finais de semana que antecedem as eleições, até a realização da mesma, bem como em eventual segundo turno de votação, sugerindo o funcionamento de no máximo 8 horas diárias, realizando a movimentação e encaminhamento das demandas eleitorais de forma presencial ou remota, desde que não sejam represadas notícias urgentes e graves acerca do pleito eletivo;

2) Que o referido regime de serviço extraordinário eleitoral seja executado por, no mínimo, um servidor, orientado pelo respectivo Ouvidor;

3) Que as manifestações eleitorais sejam, preferencialmente, encaminhadas aos respectivos Promotores de Justiça com funções eleitorais ou designados para atuação nas eleições de 2022, de acordo com o local onde ocorreu o fato narrado, e dentro de suas atribuições, excepcionando os casos que envolverem agentes com prerrogativa de foro, ocasião em que deverá ser encaminhado ao respectivo Procurador Regional Eleitoral;

4) Que seja adotado o formulário da Ouvidoria Nacional acerca das manifestações caracterizadas como violência política contra a mulher ou violação às regras afirmativas que protegem a participação feminina nas eleições, caso a ouvidoria não possua canal de manifestação próprio deste tipo de irregularidade, ressalvando, em todo caso, a autonomia funcional das unidades;

Por fim, considerando a competência da Ouvidoria Nacional, nos termos do art. 7º, II e

IV do Regimento Interno, sugere-se à Administração do CNMP a adoção de medidas administrativas tendentes a assegurar o funcionamento da Ouvidoria Nacional na sede do Conselho Nacional do Ministério Público, especificamente no final de semana em que serão realizadas as eleições de 2022, a fim de cumprir a função de estratégia nacional de integração das ouvidorias e atendimento ao público.

ENGELS AUGUSTO MUNIZ

Ouvidor Nacional do Ministério Público

RECOMENDAÇÃO N° 01, DE JULHO DE 2024

Eleições 2024. Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Órgão competente para promover a integração e interlocução das Ouvidorias do Ministério Público e formular estratégias nacionais. Protocolo de intenções para apoio a atuação das ouvidorias nas eleições de 2024. Funcionamento das Ouvidorias de todas as unidades ministeriais nos plantões

A OUVIDORA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, CONSELHEIRA IVANA LÚCIA FRANCO CEI, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 34, II, V, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, Resolução nº 92, de 13/03/2013, pelo art. 7º, II do Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pelo Regimento Interno da REDE de Ouvidorias do Ministério Público, Resolução nº 01/2020/REDE;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias representam o canal de interlocução entre a sociedade e o Ministério Público, instrumentalizado por meio do recebimento de manifestações que visam fomentar a justiça, transparência, acessibilidade e melhoria contínua dos serviços públicos prestados;

CONSIDERANDO que cabe à Ouvidoria propor a adoção de medidas que garantam o pleno exercício dos direitos de cidadania e aprimoramento dos instrumentos de controle do processo eleitoral, com meios eficazes e ágeis de combate à corrupção eleitoral e violência de gênero, para garantia da lisura das eleições e igualdade na disputa dos cargos eletivos;

CONSIDERANDO que a Lei das Eleições (Lei nº 9.504/1997), em seu artigo 10, § 3º, determina que cada partido ou coligação deve preencher o mínimo de 30% e o máximo de 70% para candidaturas de cada sexo, bem como que a Lei nº 13.165/2015 introduziu medidas para garantir maior participação feminina, como a destinação de uma parte dos recursos do fundo partidário e do tempo de propaganda eleitoral gratuita no rádio e na televisão para promover a participação política das mulheres;

CONSIDERANDO o teor da Súmula 73 do Tribunal Superior Eleitoral, cujo o enunciado prevê que “a fraude à cota de gênero, consistente no desrespeito ao percentual mínimo de 30% (trinta por cento) de candidaturas femininas, nos termos do art. 10, § 3º, da Lei n. 9.504/97, configura-se com a presença de um ou alguns dos seguintes elementos, quando os fatos e as circunstâncias do caso concreto assim permitirem concluir: (1) votação zerada ou inexpressiva; (2) prestação de contas zerada, padronizada ou ausência de movimentação financeira relevante; e (3) ausência de atos efetivos de campanhas, divulgação ou promoção da candidatura de terceiros. O reconhecimento do ilícito acarretará: (a) a cassação do Demonstrativo de Regularidade de Atos Partidários (Drap) da legenda e dos diplomas dos candidatos a ele vinculados, independentemente de prova de participação, ciência ou anuência deles; (b) a inelegibilidade daqueles que praticaram ou anuíram com a conduta, nas hipóteses de Ação de Investigação Judicial Eleitoral (AIJE); (c) a nulidade dos votos obtidos pelo partido, com a recontagem dos quocientes eleitoral e partidário (art. 222 do Código Eleitoral), inclusive para fins de aplicação do art. 224 do Código Eleitoral”;

CONSIDERANDO a assinatura do Protocolo de Intenções celebrado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, o Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados

e da União e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, visando promover a atuação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro nas eleições de 2024;

CONSIDERANDO as estratégias discutidas na 1ª Reunião da Ouvidoria Nacional e Rede de Ouvidorias, havida em abril de 2024, a respeito das garantias de lisura do processo eleitoral, bem como do funcionamento das Ouvidorias nas eleições, inclusive com o estabelecimento de plantões para atender as demandas durante o período eleitoral de 2024;

CONSIDERANDO a necessidade de atuação conjunta e coordenada das Ouvidorias junto às respectivas Promotorias Eleitorais e Procuradorias Regionais Eleitorais, bem como a orientação da Procuradoria Geral Eleitoral no sentido de viabilizar que os Promotores Eleitorais tenham conhecimento dos fatos que possam constituir crimes eleitorais, dentro de suas atribuições, da forma rápida para adoção das medidas cabíveis;

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 23.735, de 27 de fevereiro de 2024, expedida pelo Tribunal Superior Eleitoral, que trata dos ilícitos eleitoral e as respectivas competências dos órgãos de controle e persecução;

CONSIDERANDO a possibilidade de recebimento, no âmbito da Ouvidoria Nacional, de denúncias anônimas, quando devidamente fundamentadas ou acompanhadas de elementos probatórios mínimos, nos termos da emenda regimental nº 26 de maio de 2020, Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, ressalvadas as regras de cada unidade de Ouvidoria a esse respeito;

RESOLVE ORIENTAR À REDE DE OUVIDORES e ao CONSELHO DE PROCURADORES-GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO, ressalvada a autonomia funcional e administrativa de cada órgão:

a) A adoção de regime de serviço extraordinário de trabalho no âmbito das Ouvidorias de todas unidades e ramos do Ministério Público, nos finais de semana que antecedem as eleições, até a realização da mesma, bem como em eventual segundo turno de votação;

b) O funcionamento do regime extraoridinário de, no máximo, 8 horas diárias, com movimentação e encaminhamento das demandas eleitorais de forma presencial ou remota, desde que não sejam represadas notícias urgentes e graves acerca do pleito eletivo, bem como que os serviços extraordinários sejam executados por, no mínimo, um servidor, orientado pelo respectivo Ouvidor e capacitado para o recebimento de manifestações de Ouvidoria;

c) O encaminhamento das manifestações eleitorais seja, preferencialmente, realizado aos respectivos Promotores de Justiça com funções eleitorais ou designados para atuação nas eleições de 2024, de acordo com o local onde ocorreu o fato narrado, e dentro de suas atribuições, excepcionando os casos que envolverem agentes com prerrogativa de foro, ocasião em que deverá ser encaminhado ao respectivo Procurador Regional Eleitoral;

d) O acompanhamento e auxílio, no que se fizer necessário, quanto aos trabalhos realizados pelas unidades ministeriais eleitorais tangente à escolha e registro de candidatos para as eleições municipais, às convenções partidárias, arrecadação e aplicação de recursos em campanhas eleitorais, à propaganda eleitoral, votação, apuração, à obtenção de cadeiras, à prestação de contas e à convocação de suplentes;

e) Encaminhar, quando do término do processo eleitoral, relatório com diagnóstico das manifestações, especialmente no que toca à corrupção eleitoral e violência de gênero, a fim de consolidar

diretrizes para o aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos pelas Ouvidorias e demais unidades do Ministério Público.

Ao final, sugere-se ao Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas que assegurem o funcionamento da Ouvidoria Nacional, especificamente no final de semana em que serão realizadas as eleições de 2024, a fim de cumprir a função de estratégia nacional de integração das ouvidorias e atendimento ao público, nos termos do art. 7º, II e IV de seu Regimento Interno.

Encaminhe-se, para conhecimento, a todas as Unidades e Ramos do Ministério Público, bem como às representações partidárias.

Brasília, 29 de julho de 2024.

IVANA LÚCIA FRANCO CEI

Ouvidora Nacional do Ministério Público

ORIENTAÇÃO N° 1/2025

Orientações quanto à capacitação continuada no âmbito das Ouvidorias-Gerais das unidades e ramos do Ministério Público Brasileiro.

A OUVIDORA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, CONSELHEIRA IVANA LÚCIA FRANCO CEI, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 34, II, V, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, Resolução nº 92, de 13/03/2013, pelo art. 7º, II do Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pelo Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, Resolução nº 01/2020/REDE;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias representam o canal de interlocução entre a sociedade e o Ministério Público, instrumentalizado por meio do recebimento de manifestações que visam fomentar a justiça, transparência, acessibilidade e melhoria contínua dos serviços públicos prestados;

CONSIDERANDO a importância do fortalecimento das Ouvidorias como meio de comunicação direta entre a sociedade e o Ministério Público, assegurando a transparência, o exercício dos direitos fundamentais e a eficiência institucional;

CONSIDERANDO que o atendimento ao público é norma prevista como função do Ministério Público no artigo 32, inciso II, e como dever funcional no artigo no 43, inciso XIII, ambos da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993;

CONSIDERANDO os preceitos instituídos na Resolução nº 205/2018 do Conselho Nacional do Ministério Público, que instituiu a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público Brasileiro, ressaltando a importância da capacitação contínua de membros e servidores para a melhoria do atendimento e prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a previsão do 5º da Resolução nº 95/2013, do Conselho Nacional do Ministério Público, estabelecendo a importância da capacitação continuada dos profissionais que atendem ao público, no contexto de Ouvidoria;

CONSIDERANDO que a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), por meio da Escola Virtual de Governo, oferece diversos cursos, incluindo aqueles voltados ao contexto de Ouvidoria, e que, no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), é concedida a Certificação em Ouvidoria pela Ouvidoria-Geral da União e pela ENAP aos alunos que concluírem os dez cursos disponíveis na modalidade à distância;

CONSIDERANDO o disposto na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 37, que estabelece a eficiência como um dos princípios da Administração Pública;

RESOLVE:

ORIENTAR

Às Ouvidorias-Gerais integrantes da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, observada a autonomia institucional de cada ramo e unidade ministerial, a implantação de política de capacitação continuada, com realização de pelo menos dois cursos de capacitação por semestre voltados para servidores e colaboradores das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, contemplando temas essenciais à sua rotina, tais como: Escuta Ativa e Comunicação Empática; Acolhimento e Atendimento

Humanizado; Tratamento de Manifestações Sensíveis; Atendimento a Grupos Específicos; Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias; Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público; Ética e Integridade Institucional; Incentivo à participação Cidadã; Linguagem acessível e simplificada, entre outros.

Brasília, 30 de janeiro de 2025.

IVANA LÚCIA FRANCO CEI

Conselheira e Ouvidora Nacional

2 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO NORTE

2.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE

LEI COMPLEMENTAR Nº 248, DE 4 DE ABRIL DE 2012

Institui, no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre, a Ouvidoria-Geral.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE

Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado do Acre decreta e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado, em consonância com o disposto no art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, com o objetivo de contribuir para elevar, continuamente, os pa- drões de eficiência, transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o fortalecimento da cidadania.

§ 1º A Ouvidoria-Geral será composta pelo ouvidor-geral do Ministério Público e por servidores, cujas atribuições serão fixadas pelo Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público.

§ 2º A função de ouvidor-geral do Ministério Público e de seu substituto será exercida por procurador ou promotor de Justiça com mais de dez anos de carreira, em efetivo exercício do cargo, designados pelo procurador-geral de Justiça para mandato de dois anos, devendo seus nomes serem homologados pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 3º A investidura do ouvidor-geral do Ministério Público e de seu substituto encerrar-se-á com o término do mandato do procurador-geral de Justiça que os designou.

§ 4º Fica permitida uma recondução consecutiva ao ouvidor-geral e ao seu substituto.

§ 5º A designação para ouvidor-geral e substituto não implica afasta- mento das funções do cargo.

§ 6º Durante o período de investidura, e pelo prazo de seis meses após o seu término, o procurador ou promotor de Justiça nomeado ouvidor estará impedido de candidatar-se a procurador-geral de Justiça e corregedor-geral do Ministério Público.

Art. 2º Não poderão ser designados para a função de ouvidor os procuradores ou promotores de Justiça:

I – enquanto estiverem no exercício dos cargos de procurador-geral de Justiça, procurador-geral adjunto, corregedor-geral e subcorregedor-geral do Ministério Público; e

II – detentores de mandatos na direção da Escola Superior do Ministério Público e entidades classistas do Ministério Público.

Art. 3º O ouvidor-geral poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres do cargo, observando-se o procedimento relativo à destituição do corregedor-geral do Ministério Público.

Parágrafo único. O procurador-geral de Justiça, com a anuência da maioria absoluta do Colégio de Procuradores, poderá determinar o afastamento do ouvidor-geral enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 4º A Ouvidoria do Ministério Público é órgão auxiliar; não dispõe de poderes correicionais, e integra a estrutura administrativa do gabinete do procurador-geral de Justiça.

Art. 5º Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco-Acre, 4 de abril 2012, 124° da República, 110º do Tratado de Petrópolis e 51º do Estado do Acre.

TIÃO VIANA

Governador do Estado do Acre

RESOLUÇÃO CPJ/MPAC Nº 005, DE 7 DE OUTUBRO DE 2011

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Acre.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE, no uso de suas atribuições legais e considerando especialmente a disposição do artigo 130-A, § 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil, RESOLVE instituir o seguinte:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidora-Geral é órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Acre, com o objetivo de contribuir para elevar, continuamente, os padrões de eficiência, transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na Instituição e o fortalecimento da cidadania.

Art. 2º A função de Ouvidor-Geral e de Ouvidor Substituto, será exercida por Procurador de Justiça em efetivo exercício do cargo, designados pelo Procurador-Geral de Justiça, para mandato de dois anos, devendo seus nomes serem homologados pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 1º A investidura do Ouvidor-Geral e do Ouvidor Substituto encerrar-se-á com o término do mandato do Procurador-Geral de Justiça que os designou.

§ 2º Fica permitida uma recondução consecutiva ao Ouvidor-Geral e ao Ouvidor Substituto.

§ 3º A designação para Ouvidor-Geral e para Ouvidor Substituto não implica no afastamento das funções dos cargos.

§ 4º Em caso de licença, férias, falta ou impedimento, o Ouvidor-Geral será substituído pelo Ouvidor Substituto.

§ 5º Durante o período de investidura, e pelo prazo de seis meses após o seu término, o Procurador de Justiça nomeado Ouvidor estará impedido de candidatar-se a qualquer cargo eletivo na Instituição.

Art. 3º Não poderão ser designados para a função de Ouvidor-Geral ou de Ouvidor Substituto os Procuradores de Justiça:

I – enquanto estiverem no exercício dos cargos de Procurador-Geral de Justiça, de Procurador-Geral Adjunto, Corregedor-Geral e Subcorregedor-Geral do Ministério Público; e,

II – detentores de mandatos na Direção da Escola Superior do Ministério Público e entidades classistas do Ministério Público.

Art. 4º O Ouvidor-Geral poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres do cargo, observando-se o procedimento relativo à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público do Estado do Acre.

Parágrafo único. O Procurador-Geral de Justiça, com a anuência da maioria absoluta do Colégio de Procuradores de Justiça, poderá determinar o afastamento do Ouvidor-Geral enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 5º A Ouvidoria-Geral detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 6º As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral não possuem limitação temática, podendo ser conhecidas, ainda que de autoria não identificada.

§ 1º Fica excluída do disposto no caput deste artigo qualquer manifestação cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público do Estado do Acre, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas, não apresente um mínimo de consistência ou de indício de verossimilhança ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria-Geral.

§ 2º Em qualquer das hipóteses previstas no parágrafo anterior, o Ouvidor-Geral poderá arquivar, de plano, a manifestação, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados.

§ 3º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria-Geral, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

Art. 7º A Ouvidoria-Geral terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público do Estado do Acre, constituindo-se em dever de seus membros e servidores prestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições, podendo, em caso de omissão ou recusa imotivada, requisitá-los.

Parágrafo único. A omissão injustificada no atendimento às solicitações formuladas pela Ouvidoria-Geral ou o cerceio às atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, após ter sido concedida aos interessados oportunidade de manifestarem- se, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicados, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 8º A Ouvidoria-Geral não dispõe de poderes correicionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público do Estado do Acre.

Art. 9º As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão endereçadas:

I – à Corregedoria-Geral do Ministério Público do Estado do Acre, se tiverem por destinatário Membro da Instituição;

II – ao Procurador-Geral de Justiça, caso tenham como alvo servidor do Ministério Público do Estado do Acre ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;

III – a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, se porventura o objeto das manifestações não se amoldar às hipóteses dos incisos anteriores.

§ 1º Se a manifestação envolver fato perante o qual o Ministério Público do Estado do Acre tiver o dever de agir e para tanto estiver legitimado, o Ouvidor-Geral determinará sua remessa ao

órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º Na hipótese a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria-Geral acerca das providências tomadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar as informações, em linguagem acessível, aos interessados.

§ 3º Nos casos em que as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria-Geral repassá-las à unidade competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 10 São de competência do Ouvidor-Geral as seguintes atribuições:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Acre;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, e aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público do Estado do Acre, para adoção das providencias cabíveis;

III – solicitar aos órgãos e às demais unidades organizacionais do Ministério Público do Estado do Acre as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria-Geral, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificada, requisitá-las;

IV – determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações que se apresentarem nas condições a que alude o art. 6º desta Resolução;

V – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público do Estado do Acre relatório trimestral consolidado das denúncias, representações, reclamações críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os encaminhamentos e resultados;

VI – dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral ou Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

VII – comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor-Geral do Ministério Publico do Estado do Acre, fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

VIII – manter intercâmbio e celebrar convênios com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução de seus objetivos;

IX – divulgar permanentemente o seu papel institucional à sociedade;

X – provocar, quando julgar necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regulamento.

XI – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 11 A Ouvidoria-Geral do Ministério Publico do Estado do Acre tem a seguinte estrutura administrativa:

I – Gabinete do Ouvidor-Geral;

II – Secretaria Executiva da Ouvidoria-Geral;

III – Assessoria Técnica.

Parágrafo único. As funções relativas à estrutura administrativa prevista no caput serão desempenhadas por servidores lotados no gabinete e/ou à disposição do Procurador de Justiça designado Ouvidor-Geral, os quais serão nomeados por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 12. Compete à Secretaria Executiva da Ouvidoria-Geral:

I – assistir ao Ouvidor-Geral, executar e supervisionar os serviços administrativos do seu Gabinete;

II – receber a correspondência dirigida à Ouvidoria, especialmente aquela expedida por via postal, submetendo-a, quando necessário, à análise do Ouvidor-Geral;

III – registrar as manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral em banco de dados apropriado e mantê-lo atualizado;

IV – promover o levantamento estatístico das manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral;

V – redigir, quando solicitado, correspondências e outros documentos do órgão, submeter os textos à consideração do Ouvidor-Geral, protocolizá-los e providenciar a respectiva expedição;

VI – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor-Geral e o cumprimento das decisões dele emanadas;

VII – gerenciar a agenda do Ouvidor-Geral, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VIII – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral;

IX – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria-Geral, comunicando ao Ouvidor-Geral eventuais irregularidades constatadas;

X – organizar e manter o arquivo de documentos da Ouvidoria-Geral, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico;

XI – colaborar com o Ouvidor e com a Assessoria Técnica no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

Art. 13 Compete à Assessoria Técnica:

I – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria-Geral, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional;

II – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor-Geral o encaminhamento que lhes deva ser dado;

III – redigir relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor-Geral;

IV – proceder a pesquisas técnico-jurídicas, de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V – sugerir ao Ouvidor-Geral medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VI – atender com atenção e lhaneza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria-Geral, tomando por termo ou anotando-lhes as declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações; e,

VII – colaborar com o Ouvidor-Geral e, se necessário, com a Secretaria Executiva de seu gabinete, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 14 A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 15 Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria-Geral:

I – pessoalmente, mediante contato direto com a Assessoria Técnica, onde, se o desejarem, poderão reduzir a termo e assinar suas declarações;

II – por fac-símile ou via postal;

III – por via telefônica, mediante contato com a Assessoria Técnica, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação poderá ser gravado e reduzido a termo;

IV – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público do Estado do Acre na internet.

§ 1º Todas as manifestações formalmente encaminhadas à Ouvidoria-Geral serão registradas em banco de dados próprio e receberão um número de protocolo para o acompanhamento das providências adotadas e dos resultados obtidos.

§ 2º A Ouvidoria-Geral informará ao interessado o número do protocolo recebido pela manifestação para fins de acompanhamento, podendo o mesmo solicitar sigilo quanto à sua identidade.

§ 3º. Os procedimentos instaurados na Ouvidoria-Geral deverão ser concluídos no prazo de 30 (trinta) dias, salvo motivo justo, quando o prazo poderá ser prorrogado.

Art. 16 Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria-Geral deverão possibilitar a identificação da chamada e a gravação dos diálogos.

Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja prévia ciência do manifestante, a conversa será gravada.

Art. 17. Após o registro e autuação da manifestação, o Ouvidor-Geral decidirá fundamentadamente:

I – realizar diligências, sem caráter disciplinar, para melhor instrução do feito;

II – tomar providências visando a solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

III – encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público do Estado do Acre os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria-Geral, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos;

IV – determinar o arquivamento liminar nos termos do § 1º, do artigo 6º, desta Resolução.

Art. 18. O Ouvidor-Geral comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem que facilite a compreensão.

Art. 19. Realizadas as diligências e comunicados os interessados, o Ouvidor-Geral determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa, sem prejuízo de posterior consulta pelo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Acre.

Art. 21. Os casos duvidosos e omissos serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral ou, sendo inviável esta alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 22. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua aprovação, revogadas eventuais disposições em contrário.

Rio Branco-AC, 07 de outubro de 2011.

SAMMY BARBOSA LOPES

Membro

GISELLE MUBARAC DETONI

Membro

VANDA DENIR MILANI NOGUEIRA

Membro

UBIRAJARA BRAGA DE ALBUQUERQUE

Membro

EDMAR AZEVEDO MONTEIRO FILHO

Membro

OSWALDO D´ALBUQUERQUE LIMA NETO

Membro

RESOLUÇÃO CPJ/MPAC Nº 007, DE 17 DE OUTUBRO DE 2014

Dispõe sobre a criação da Política de Atendimento ao Cidadão

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE, no uso das suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO que, nos termos do artigo 127 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, incumbe ao Ministério Público à defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO o artigo 32 da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, que estabelece ao Ministério Público do Estado do Acre atender a qualquer do povo, tomando as providências cabíveis ou prestando os esclarecimentos necessários;

CONSIDERANDO o que estabelece a Resolução nº 74, de 19 de julho de 2012, e suas alterações, do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, que dispõe sobre a aplicação do controle da atuação da gestão de pessoas, da Tecnologia da Informação, da gestão estrutural, da gestão orçamentária do Ministério Público, bem como da atuação funcional de seus membros e, para isso, exige um conjunto de dados comprovatórios da atuação ministerial, inclusive estatística de atendimento em formulário próprio, especificados quanto ao conteúdo e forma de apresentação nos artigos 1º e 2º da referida Resolução;

CONSIDERANDO o que estabelece a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso a Informações Públicas, e o Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a referida lei, onde estabelece a necessidade de orientação ao cidadão quanto os procedimentos de acesso à informação;

CONSIDERANDO a Resolução CNMP nº 86/2012 que estabelece e disciplina as informações a serem veiculadas no Portal da Transparência pelo Ministério Público brasileiro;

CONSIDERANDO a Resolução CNMP nº 88 de 28 de agosto de 2012 que dispõe sobre o atendimento ao público e aos advogados por parte dos membros do Ministério Público;

CONSIDERANDO o que foi estabelecido como visão de futuro no Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado do Acre, para o biênio 2010-2015, que é tornar o Ministério Público uma referência na defesa dos direitos da sociedade acreana;

CONSIDERANDO o atendimento à demanda gerada quando da realização das audiências públicas de planejamento estratégico no ano de 2010, onde a população apontou como prioridades a melhoria na qualidade do atendimento ao público, com rápida e ágil solução para os problemas relacionados à violação de direitos do cidadão;

CONSIDERANDO a justa expectativa da sociedade de um atendimento de qualidade na efetiva defesa dos interesses sociais, coletivos e individuais disponíveis, notadamente os relacionados à proteção do patrimônio público e social; combate à evasão fiscal; a qualidade dos serviços públicos e relevância pública; defesa da cidadania, saúde e direitos humanos; controle externo da atividade policial e fiscalização de presídios; proteção e defesa da infância e juventude, das pessoas com deficiência, idosos, dos consumidores; meio ambiente, conflitos agrários, habitação e urbanismo;

CONSIDERANDO a visão sistêmica e a integração das ações ministeriais, bem como a sua interface com as políticas públicas federais, estaduais e municipais;

CONSIDERANDO o princípio administrativo da eficiência, da racionalidade e da otimização do tempo de resposta no atendimento ao cidadão no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre, nas suas Coordenadorias e Promotorias de Justiça;

CONDIDERANDO a grande demanda das populações em situação de risco e vulnerabilidade social, econômica e ambiental do Estado e a deficiência na difusão de informações à população sobre os seus direitos e promoção de cidadania;

CONSIDERANDO que se faz importante estabelecer parâmetros para uma atuação uniforme, padrão e universal de atendimento ao cidadão, independente de quaisquer espaços de atendimento do Ministério Público, sendo efetivado por membro ou servidor, respeitando o princípio da independência funcional;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS E DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Art. 1º Instituir a política de atendimento ao cidadão, com vistas a assegurar a excelência e a humanização na prestação de serviços à sociedade, observado o ordenamento jurídico, que devem ser seguidos na prestação do atendimento, de modo que sejam atendidas em tempo hábil e com a efetiva resposta às necessidades do solicitante.

Art. 2° O atendimento ao cidadão será prestado norteado pelos seguintes valores:

a) Respeito;

b) Responsabilidade;

c) Resolutividade;

d) Eficácia;

e) Efetividade;

f) Qualidade;

g) Ética;

h) Atenção;

i) Cortesia;

j) Transparência;

k) Impessoalidade;

l) Comprometimento;

m) Integridade da informação prestada;

n) Acessibilidade universal;

o) Justiça social.

Art. 3º A política de atendimento ao cidadão do Ministério Público do Estado do Acre se aplica a todos os membros e servidores que prestam serviço de atendimento interno ou externo.

Art. 4º A Política de Atendimento ao Cidadão abrange as áreas que tem no atendimento sua atividade finalística que aquelas que o desenvolvem subsidiariamente, envolvendo as Coordenadorias, Procuradorias, Promotorias, Núcleos de Atendimento Técnico, Centrais de Atendimento ao Cidadão e demais unidades que componham a estrutura organizacional do Ministério Público do Estado do Acre, nas unidades sede e interior do Estado.

Art. 5° Sempre que o atendimento requerer uma ação integrada por parte de mais de uma Coordenadoria, Procuradoria, Promotoria ou setor do Ministério Público do Estado do Acre, cabe ao primeiro atendente prestar todos os esclarecimentos ao cidadão sobre os desdobramentos do atendimento e encaminhar o cidadão aos demais setores, com as devidas informações.

Art. 6º Para fins da Política de Atendimento ao Cidadão adotam-se os seguintes conceitos:

a) Excelência no Atendimento: atendimento prestado em conformidade com o que se produz e com o serviço que o cidadão solicita, de modo que a pessoa seja atendida com qualidade, respeitados os prazos, requisitos e satisfazendo as expectativas do cidadão.

b) Cidadão: pessoa física ou jurídica que recorre aos serviços prestados pelo Ministério Público do Estado do Acre.

c) Unidade de atuação: local ou setor de trabalho, podendo ser uma Promotoria de Justiça ou qualquer unidade que preste atendimento ao cidadão direta ou indiretamente.

d) Atendente servidor ou membro: sujeito que, por força da lei, contrato ou qualquer outro ato jurídico, preste serviço ao Ministério Público do Estado do Acre, remunerado ou não, de natureza permanente, temporário, excepcional ou eventual.

e) Interessado: denominação que abrange o conceito de cidadão, responsável legal, responsável técnico, representante legal e representante responsável.

f) Documento: qualquer tipo de correspondência formal impressa, incluindo aos de gênero iconográficos, sonoro, filmográfico, micrográfico e informático.

g) Solicitação: ato ou efeito de solicitar, requerer, considerando tanto sugestões, consultas, pedidos de informação ou serviços.

h) Denúncia: acusação contra ato, pessoa física ou jurídica, ou setor que descumpre ou não observa o devido procedimento legal, ou que causa prejuízo ou dano à pessoa ou ao patrimônio público.

i) Reclamação: queixa, manifestação, desagrado ou protesto sobre um serviço prestado.

j) Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho das unidades de atividades meio e finalísticas e/ou dos serviços prestados pela instituição.

k) Elogio: demonstração e apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido e/ou prestado pela instituição.

l) CAC: Central de Atendimento ao Cidadão, setor responsável pelo atendimento, triagem e encaminhamento do cidadão no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre e demais políticas públicas, caso o serviço seja externo.

m) SAJ/MPAC: Sistema de Automação Judicial, onde o atendimento é registrado em sistema informatizado e tramita toda a documentação e registro de dados do cidadão em processo de atendimento no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre.

n) Sítio Eletrônico: endereço em ambiente da Rede Mundial de Computadores Internet, onde estão disponibilizados serviços e informações, assim como o Portal da Transparência do Ministério Público do Estado do Acre.

o) Mensagem de Correio Eletrônico e-mail: registro eletrônico de computador ou mensagem criada, enviada, encaminhada, respondida, tramitada, arquivada, mantida, copiada, mostrada, lida ou impressa por um ou vários sistemas de serviços de correio eletrônico do Ministério Público do Estado do Acre.

Art. 7º A ordem de atendimento obedecerá a sequência de chegada, salvo os casos preferenciais, que serão rigorosamente respeitados.

Art. 8º Deverá ser obedecida a legislação de atendimento preferencial aos idosos, mulheres com criança de colo e pessoas com deficiência temporária e permanente.

Parágrafo Único. A identificação dos cidadãos cujo atendimento deve ser prioritário será feita por observação, evitando a solicitação de documentação comprovatória.

Art. 9º O cidadão deverá ser informado sobre todas as etapas de seu atendimento no âmbito do Ministério Público.

§ 1º Quando o primeiro atendimento for realizado diretamente nas Promotorias de Justiça e o assunto não for da competência específica daquela unidade, o atendente deverá encaminhar o cidadão ao devido setor ou Promotoria específica do Ministério Público, prestando-lhe todas as informações sobre o seu encaminhamento, exceto se o serviço não for de competência do MPAC, ocasião em que o cidadão deverá ser encaminhado ao CAC para os devidos encaminhamentos.

§ 2º Independentemente do setor ou unidade do Ministério Público que dará sequência ao atendimento, seja na sua fase inicial ou outras etapas do atendimento, o cidadão deverá ser informado sobre todos os procedimentos necessários à finalização do serviço solicitado.

§ 3º Quando não for possível o atendimento pelo membro do Ministério Público ao cidadão, advogados e partes no momento da solicitação, o cidadão deverá ser informado sobre a impossibilidade do atendimento, sendo agendado o dia e horário do atendimento, com as devidas explicações sobre como serão procedidos os serviços.

§ 4º Quando necessário o retorno do cidadão para proceder outras etapas do atendimento ou a sua finalização, o mesmo deverá ser informado devidamente sobre essas etapas e, de forma didática, todos os procedimentos necessários à finalização dos serviços solicitados.

§ 5º No caso de ocorrência de evento que impeça o cumprimento do prazo acertado, o atendente do setor ou o membro deve criar um mecanismo para informar antecipadamente sobre a impossibilidade, e agendar uma nova data para o atendimento.

§ 6º Em caso de contingência que impeça o atendimento, como paralisação do sistema, problema técnico no funcionamento do Sistema de Automação Judicial SAJ, queda de energia, ausência de funcionário ou quaisquer problemas estruturais no prédio que comprometa a integridade física do cidadão, o atendente ou o membro deverá criar alternativas de atendimento, de modo a minimizar possíveis prejuízos ao cidadão requerente do serviço.

§ 7º Os cidadãos em espera pelo atendimento, em situação normal, ou em situação de contingência, deverão, quantas vezes forem necessárias, receber orientações e informações sobre o seu atendimento.

Art. 10 O atendimento deve ser garantido pelo membro, em caso urgente com evidente risco de perecimento do direito, inclusive em regime de plantão, quando for o caso.

Art. 11 Todos os serviços de atendimento ao cidadão no âmbito do Ministério Público devem ter indicadores de tempo médio de atendimento e espera. Os cidadãos devem ser informados sobre esses prazos, antes de iniciar o atendimento, principalmente nos casos de alta demanda.

Parágrafo Único. Cabe aos atendentes ou aos membros do Ministério Público informar ao cidadão sobre os serviços complementares à solução de seu problema ou demanda que estão fora de sua competência, principalmente os casos que são tratados nas esferas do Tribunal de Justiça, que são necessários ao completo ciclo de atendimento.

Art. 12 Todo cidadão tem direito ao acesso às informações sobre os procedimentos exigidos para solicitar os serviços, tais como documentos, requisitos, condições, formulários, tempo médio de tramitação do pedido e resposta, bem como locais de atendimento do Ministério Público.

Parágrafo Único. Todas as formas de solicitação de serviços, bem como os requisitos, formulários e documentos deverão estar disponíveis no sitio eletrônico do Ministério Público, disponível na Rede Mundial de Computadores – internet, no link intitulado Serviço de Informação ao Cidadão.

Art. 13 Todas as Promotorias, Procuradorias, Coordenadorias e outras unidades das atividades meio e finalísticas do Ministério Público que prestam atendimento ao cidadão devem ter avisos, afixados em locais de fácil acesso e visíveis, contendo informações sobre os dias e horários de funcionamento, inclusive em casos de plantão.

Art. 14 Todo cidadão que chegar até o horário de atendimento divulgado como sendo o limite para o atendimento, deverá ser atendido e ter o seu atendimento finalizado, conforme as etapas previstas.

Parágrafo Único. Caso o completo ciclo de atendimento não seja possível ser cumprido, o cidadão deverá ser informado sobre a etapa inicial do atendimento e sobre as etapas seguintes.

Art. 15 Os servidores designados para o atendimento devem ser selecionados de acordo com o perfil e capacidade técnica adequados.

Parágrafo Único. As Promotorias, Procuradorias, Coordenadorias e outras unidades das atividades meio e finalísticas do Ministério Público que realizam atendimento devem criar mecanismos para acompanhar o desempenho destes servidores e promover a contínua capacitação.

Art. 16 A Central de Atendimento ao Cidadão de Rio Branco - CAC será responsável pela identificação de problemas e pela devida correção desses problemas verificados no primeiro atendimento realizado na recepção do Ministério Público do Estado do Acre, onde é feito o acolhimento e cadastro do cidadão, com posterior encaminhamento deste ao serviço de triagem.

Art. 17 As áreas de espera e de atendimento devem ser acolhedoras, demonstrando preocupação com o bem estar do cidadão.

Art. 18 O cidadão será atendido em local com segurança e será garantido o sigilo da informação, assim como a confiabilidade.

Art. 19 Os locais e ambientes de atendimento ao cidadão terão acesso universal (pessoas com deficiência física, visual e auditiva) e serão sinalizados adequadamente para facilitar a locomoção dos cidadãos, possibilitando identificar os locais desejados.

Parágrafo Único. A sinalização, assim como os instrumentos de comunicação, quando possível, deverá contemplar a linguagem em libras e braile para garantir a informação aos deficientes visuais e/ou auditivos, como forma de universalização do atendimento.

Art. 20 Os informativos de divulgação dos serviços e dos programas devem estar dispostos em locais acessíveis e, quando necessários, os servidores devem estar à disposição para prestar informações adicionais.

CAPÍTULO II

DA GESTÃO DO ATENDIMENTO

Art. 21 O atendimento consiste em tomar conhecimento das demandas das pessoas por meio de relatos pessoais, diretamente de forma presencial, por telefone, por meio eletrônico e de forma documental, fornecendo orientações e dando encaminhamentos pertinentes a cada caso.

Art. 22 Qualquer setor da atividade finalística do MPE/AC poderá realizar o atendimento diretamente ao cidadão, podendo ocorrer nas seguintes situações que se seguem:

I – apresentar uma demanda cuja solução é uma simples informação, que não seja de atribuição do Ministério Público;

II – apresentar a demanda cuja solução é uma simples informação que não seja de atribuição do Ministério Público, mas que é de atribuição de outro órgão. Público

III – apresentar uma demanda que é de atribuição do Ministério

Art. 23 Ficará a cargo da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Acre, com o apoio do CAC e da Diretoria de Gestão com Pessoas, o gerenciamento da política de atendimento ao cidadão no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre, tendo como responsabilidades:

I. Planejar e avaliar o atendimento nas Centrais de Atendimento ao Cidadão, nas Promotorias dos municípios e na sede da Capital;

II. Acompanhar a realização da pesquisa primária de satisfação do atendimento ao cidadão, realizada diariamente no balcão de entrada do Ministério Público do Estado do Acre, conforme o questionário Anexo I;

III. Avaliar os indicadores de satisfação do atendimento ao cidadão, resultado da pesquisa primária;

IV. Acompanhar e controlar o atendimento prestado na instituição, por meio de indicadores de desempenho;

V. Avaliar o desempenho das recepcionistas, comunicando à Diretoria de Gestão com Pessoas, com pedido de providências, quando houver atendimento em desacordo com os princípios desta Política de Atendimento ao Cidadão.

VI. Implantar e gerenciar a Central de Atendimento Telefônico;

VII. Coordenar e acompanhar os canais de atendimento eletrônico:

a) Gerenciar o Fale Conosco, disposto no sitio do Ministério Públicos do Estado do Acre, respondendo aos pedidos de informações, solicitações, consultas ou encaminhamentos para outras áreas competentes no âmbito do MP/AC, por meio dos telefones 0800 970 2078; (68) 3212-2152; Fax: (68) 3212-2165 e e-mail;

b) Coordenar o agendamento eletrônico, quando se fizer necessário;

c) Propor melhorias na organização e gestão de conteúdo do sítio eletrônico, com vistas a facilitar o acesso aos usuários.

Parágrafo Único. Os serviços de atendimento exclusivos da Ouvidoria Geral não estão sujeitos ao gerenciamento das operações de atendimento ao cidadão, estando os mesmos disciplinados na Lei Complementar nº 248, de 4 de abril de 2012 e regulamentadas por meio da Resolução nº 05/2011/CPJ.

Art. 24 Para a ampliação e incorporação da Política de Atendimento ao Cidadão em todas as unidades gestoras do MP, sejam elas coordenadas por membros ou servidores, fica instituído o Fórum de Gestão da Política de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público do Estado do Acre, com representação de todos os Coordenadores, Promotores, Procuradores e demais Chefes setoriais de todas as unidades da capital e interior do Estado, com o objetivo de avaliar e construir proposta de melhoria para o atendimento ao cidadão.

Parágrafo Único. O Fórum de Gestão da Política de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público do Estado do Acre será coordenado pelo Ouvidor-Geral do Ministério Público.

Art. 25 O Fórum de Gestão da Política de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público se reunirá 1 (uma) vez por ano para avaliar a Política de Atendimento ao Cidadão e propor melhorias.

Art. 26 O representante setorial do Fórum de Gestão da Política de Atendimento ao Cidadão será o responsável pela implementação e monitoramento da aplicação da política de atendimento ao cidadão, devendo:

I. Participar do planejamento, dos programas, projetos e ações que visem à melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão no âmbito de sua unidade de atuação;

II. Enviar à Ouvidoria Geral com regularidade, os dados tabulados da pesquisa primária de satisfação do atendimento realizado nas unidades de trabalho;

III. Manter estreito, sistemático e profícuo relacionamento com todas as atividades e setores relacionados à prestação de serviços ao cidadão, identificando os ajustes a serem feitos;

IV. Identificar as boas práticas de atendimento e que tenham efetivo resultado para o cidadão; divulgá-las e dar-lhes a configuração de "estudo de caso" para que sejam analisadas e debatidas junto ao Fórum de Gestão da Política de Atendimento ao Cidadão;

V. Criar mecanismo para que os servidores alocados nas atividades de atendimento possam participar de iniciativas que visem à melhoria das rotinas de processos, da desburocratização, da racionalização e da sistemática de atendimento, de acordo com a realidade do setor ou unidade de atendimento do MPE/AC;

VI. Manter rigoroso acompanhamento sobre a qualidade das informações prestadas por profissionais do primeiro atendimento, realizado na recepção, e do CAC, no processo de escuta, triagem e encaminhamento;

VII. Participar ativamente dos projetos e ações referentes à modernização do Ministério Público do Estado do Acre, sobretudo no que diz respeito à melhoria das rotinas de processos, à desburocratização, à prestação de serviços por meio eletrônico, ao uso de novas tecnologias de informação e comunicação e que tenham direto impacto na melhoria do relacionamento do MPE/AC com a comunidade;

VIII. Colaborar para que novas soluções de atendimento ao cidadão sejam experimentadas nas suas unidades de trabalho, principalmente aquelas que digam respeito à simplificação dos procedimentos e integração do atendimento.

Art. 27 Os representantes do Fórum de Gestão da Política de Atendimento deverão:

I. Ser indicados pelo seu superior;

II. Ter credibilidade e um bom relacionamento com os colegas de trabalho de sua unidade de atuação;

III. Ter domínio ou fácil acesso e interlocução com a área de atendimento em todas as suas modalidades: presencial, eletrônica e telefônica;

IV. Ser informados, com antecedência (preferencialmente ter direta participação), de todas as ações de melhoria com direto impacto no atendimento ao cidadão;

Parágrafo Único. Os nomes dos representantes serão publicados em Portaria pela Procuradoria-Geral de Justiça.

CAPÍTULO III

DOS INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO

SEÇÃO I

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO CENTRAL

Art. 28 A Central Telefônica tem a finalidade de atender ao público, prestando informações e fornecendo orientações sobre os serviços disponíveis no Ministério Público do Estado do Acre, com atendimento realizado por meio de chamada 0800, e deverá:

I. Ser um serviço gratuito;

II. Responder aos questionamentos relacionados à informação de domínio público e, quando for o caso, encaminhar o cidadão diretamente ao CAC, à Ouvidoria Geral ou a outro setor competente;

III. Registrar no sistema SAJ, no módulo da Ouvidoria, as denúncias, reclamações, sugestões ou elogios;

IV. Capacitar seus profissionais quanto às informações que podem ser disponibilizadas ao cidadão;

V. Gravar seus atendimentos.

§1º A Central Telefônica estará vinculada à Central de Atendimento ao Cidadão – CAC; §2º Em hipótese alguma a central telefônica ficará sem atendente em horário comercial;

Art. 29 O atendente, ao receber uma ligação, deve proceder da seguinte forma:

I. Informar o nome da instituição, o nome da atendente e, em seguida, saudá-lo (ex.: Ministério Público, "Maria", bom dia ou boa tarde);

II. Ouvir o relato do caso/fato apresentado pelo cidadão;

III. Realizar a triagem para o adequado encaminhamento, isto é, analisar se o assunto é de atuação do Ministério Público ou de outro órgão público;

IV. Se o assunto não for atribuição do Ministério Público, nem de outro órgão público, o atendente deverá prestar as orientações necessárias;

V. Sendo assunto pertinente a outro órgão público, o atendente deve identificar o órgão e orientar o cidadão;

VI. Sendo o assunto de atribuição do Ministério Público o atendente deverá:

a) Verificar no sistema SAJ se há procedimento correlato ou atendimento anterior. Em não havendo nenhum registro, proceder ao registro no sistema e encaminhar a demanda ao CAC.

b) Se a pessoa se identificar e for constatada a necessidade de audiência, o cidadão será transferido ao Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC, para qualificar melhor o problema a ser tratado no âmbito do MPE/AC, e o atendente do CAC encaminhará o cidadão à Promotoria de Justiça.

c) Se a pessoa não se identificar, o atendente deverá encaminhar o cidadão ao CAC para análise e prosseguimento do caso.

d) Se o assunto for denúncia ou reclamação, encaminhar à Ouvidoria Geral.

SEÇÃO II

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO SETORIZADO

Art. 30 Fica mantido o procedimento atual de atendimento por telefone, com seus respectivos ramais, devendo as Diretorias, Promotorias, Setores e demais áreas regimentalmente equiparadas

organizar especificamente o atendimento telefônico das áreas a elas subordinadas, definindo os fluxos dos processos.

Parágrafo Único. O Atendimento telefônico setorizado deve obedecer às regras do Art. 29.

SEÇÃO III

DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Art. 31 O atendimento eletrônico é composto por todos os atendimentos efetivados via sistema de computação, incluindo correio eletrônico, sítio, fale conosco, perguntas frequentes e demais instrumentos que venham a ser criados pelo Ministério Público do Estado do Acre.

Art. 32 O atendimento eletrônico, em suas diversas formas e/ ou canais de comunicação, deve considerar:

I – a integração entre os diversos canais para solucionar o atendimento como forma de aperfeiçoamento da gestão e atendimento pleno;

II – a necessidade de controles quantitativos e qualitativos de solicitações e respostas;

III – a definição de prazos de resposta, em função do tipo de solicitação;

IV – a classificação das solicitações por: assunto, categoria de solicitação e público, setores direcionados, para fins de emissão de relatórios;

V – a definição de responsáveis por cada setor do MPE/AC para atender às solicitações e garantir o cumprimento de prazo;

VI – a atualização periódica de Perguntas Frequentes, Portal em Números, Serviços de Informação ao Cidadão e Portal da Transparência.

Art. 33 O atendimento eletrônico será gerenciado pela Ouvidoria Geral do MPE/AC e, sempre que necessário, serão enviadas as demandas aos setores específicos do MPE/AC.

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 34 O atendimento presencial tem por finalidade:

I – atender às solicitações, acolher, orientar e informar o cidadão acerca dos requisitos necessários à obtenção dos serviços do Ministério Público Estadual;

II – Filtar/triar informações e direcionar o atendimento para que o cidadão seja atendido no menor tempo possível e que satisfaça, dentro das possibilidades, às suas expectativas;

III – esclarecer dúvidas em geral.

Art. 35 Em atenção à Resolução nº 86, o atendimento presencial é de responsabilidade do Promotor de Justiça, cabendo ao servidor a filtragem/triagem, identificando as demandas que são de competência do Ministério Público Estadual.

SEÇÃO V

DAS CORRESPONDÊNCIAS

Art. 36 O serviço de correspondência deverá ser realizado pelo setor de Protocolo, que tem a competência de:

I – receber via postal todas as correspondências endereçadas ao Ministério Público Estadual, tanto os documentos de caráter técnico, como os de caráter administrativo;

II – encaminhar ao setor de destino, com a máxima urgência, todas as correspondências provenientes do Poder Judiciário;

III – abrir e cadastrar em sistema toda correspondência destinada ao Ministério Público Estadual, exceto as que forem proibidas por lei, que serão encaminhadas diretamente ao setor de destino.

Art. 37 O serviço de fax é destinado a atender aos usuários no que se refere às informações pertinentes a cada área ou setor de trabalho, competindo-lhes:

I – receber todos os documentos encaminhados via fax, direcionando-os aos destinatários (quando for de caráter pessoal) e prestando informação (quando for de caráter profissional);

II – confeccionar respostas aos documentos enviados via fax, devidamente assinadas pelo gestor da área ou setor, bem como registrá-la em sistema de controle de documentos;

III – informar ao cidadão a qual área ou setor ele deve encaminhar sua demanda, quando esta não for de sua competência; e

IV – arquivar todos os documentos de fax recebidos e emitidos.

SEÇÃO VI DA OUVIDORIA

Art. 38 Fica a cargo da Ouvidoria Geral a atualização e disseminação, aos setores que prestam atendimento ao cidadão, de informações sobre o titular de cada Promotoria de Justiça da capital e interior.

Parágrafo Único. A presente Política de Atendimento ao Cidadão não se sobrepõe à Lei Complementar nº 248/2012 e nem à Resolução CPJ nº 05/2011 que, respectivamente, institui a Ouvidoria Geral e regulamenta o seu funcionamento.

Art. 39 A Ouvidoria Geral é responsável pelo recebimento, tabulação, elaboração e disseminação de relatório da pesquisa de satisfação do cidadão.

SEÇÃO VII

DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 40 Cabe ao CAC a elaboração de proposta de capacitação de excelência no atendimento ao cidadão e implantação de metodologia de atendimento nas Promotorias de Justiça da capital e do interior do Estado.

Parágrafo Único. As definições previstas na Política de Atendimento ao Cidadão não se sobrepõem e nem divergem da Resolução CPJ nº 015/2013, que dispõe sobre a criação do Centro de Atendimento ao Cidadão - CAC.

SEÇÃO VIII

DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Art. 41 A audiência pública é instrumento legal, previsto na Lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre normas gerais para a organização do Ministério Público, entre outras providências), que visa à promoção do diálogo democrático entre o Ministério Público e o cidadão/sociedade organizada, de forma a contribuir para o exercício das finalidades institucionais do Ministério Público Estadual ligadas à defesa do interesse público e dos direitos difusos e coletivos de modo geral.

Art. 42 Na audiência pública é possível coletar informação, realizar oitiva, colher sugestões e outros elementos que viabilizem soluções de demandas sociais, transindividuais e individuais indisponíveis, proposta de ações para compor o planejamento estratégico e o Plano Plurianual e a observância, por parte dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública, aos direitos e garantias constitucionais. Art. 43 As audiências públicas serão realizadas:

I – com temas específicos - para tratar de assuntos referentes a uma determinada matéria ou especialidade, no âmbito da atuação das Coordenadorias, de Promotoria ou Procuradoria de Justiça, de grupo de Promotorias ou de uma ou mais unidades administrativas;

II – com temas diversificados - para tratar de assuntos que envolvam mais de uma matéria, especialidade ou área de atuação,

§ 1º Os órgãos do Ministério Público Estadual, visando à identificação de variadas demandas sociais, o auxílio nos procedimentos sob sua responsabilidade, na formulação do planejamento institucional, na execução da política de atuação e na avaliação dos resultados alcançados, deverão realizar audiências públicas, de acordo com o interesse, conveniência e necessidade constatados.

§ 2º As Promotorias de Justiça estabelecerão datas específicas para a realização de audiências públicas nas respectivas Comarcas.

Art. 44 São considerados conceitos fundamentais para a realização de audiência pública:

a) Análise de pertinência – verifica se a demanda a ser apresentada em audiência pública está vinculada à esfera de atribuições do MP/AC.;

b) Análise temática – verifica se o tema proposto está devidamente explicitado no edital de convocação da audiência e alinhado aos objetivos estratégicos e identidade organizacional do MPE/AC;

c) Coordenação – sob o encargo de membro do MPE/AC, responsável pela gestão e execução da audiência pública;

d) Secretaria – representada por servidores designados, destinados a apoiar o coordenador na realização da audiência pública antes, durante e após a sua realização;

e) Convidados – constituídos pelas pessoas que participarão da audiência pública, com direito a voz e voto, sendo população em geral, servidores ou agentes públicos, técnicos especializados, representantes de entidades governamentais e não governamentais, conselhos de classe ou seus representantes, formalmente notificados pela coordenação do evento para participar da audiência pública, segundo critérios de conveniência, oportunidade e necessidade.

Art. 45 O coordenador da audiência pública poderá solicitar, justificadamente, às unidades administrativas e departamentos responsáveis, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, os recursos humanos, materiais de comunicação social, de informática, de apoio administrativo, de infraestrutura e de cerimonial necessários à execução do evento.

Parágrafo único. As audiências públicas também poderão contar, a pedido do coordenador, com especialistas em diferentes áreas do conhecimento, a fim de subsidiar os trabalhos durante o evento.

Art. 46 Cabe ao coordenador planejar e criar as condições para que toda a logística para a realização do evento seja providenciada.

Art. 47 O coordenador providenciará a expedição e a divulgação do edital de convocação com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da realização da audiência pública, do qual deverá constar a data, o horário e o local da reunião, bem como o objetivo e a forma de cadastramento dos expositores, além da forma de participação dos presentes.

Parágrafo único. Ao edital de convocação será dada a publicidade possível, sendo facultada sua publicação no Diário Oficial do Estado e obrigatória a publicação no sítio eletrônico do MPE/AC (www.mpac.mp.br), bem como a afixação na sede da respectiva unidade do Ministério Público Estadual, com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

Art. 48 Se o objeto da audiência pública consistir em fato que possa ensejar providências por parte de mais de um Membro do Ministério Público, aquele que teve a iniciativa do ato participará sua realização aos demais membros, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, podendo a audiência pública ser realizada em conjunto.

Art. 49 Durante a audiência pública cabe ao coordenador:

I - proceder à abertura da audiência pública;

II - fornecer, ao seu início, as seguintes informações:

a) os temas que serão discutidos;

b) o tempo para realização das inscrições para manifestação oral;

c) as regras de utilização do tempo disponível para as manifestações orais;

d) as autoridades que farão o uso da palavra;

e) outras informações inerentes ao bom andamento do evento.

III - cuidar para que o número de oradores seja proporcional ao tempo disponível para o debate;

IV - presidir a mesa e mediar os debates;

V - proceder à leitura dos encaminhamentos eventualmente realizados na audiência;

VI - encerrar, ao final, a audiência pública.

Art. 50 No dia da audiência pública deverão ser efetivadas as seguintes providências:

I - acolhimento ao público, em horário definido no edital de convocação;

II - inscrição dos participantes que desejarem fazer uso da palavra durante a audiência;

III - abertura solene da audiência pública e apresentação da composição da mesa;

IV - apresentação dos integrantes da mesa de abertura;

V - definição da ordem de manifestações para os que farão uso da palavra;

VI - realização dos debates;

VII - sugestão de encaminhamentos;

VIII - encerramento da audiência pública.

Parágrafo único. Todas as informações, demandas e denúncias recebidas em audiência pública serão registradas em ata e, se possível, em meio informatizado, acessível a todos os participantes.

Art. 51 Da audiência será lavrada ata circunstanciada, no prazo de 5 (cinco) dias, a contar de sua realização.

§1º A ata e seu extrato serão anexados ao procedimento administrativo instaurado no sistema SAJ/MPAC, no prazo de 5 (cinco) dias após sua lavratura.

§ 2º A ata, por extrato, será afixada na sede da unidade e será publicada no sítio eletrônico do MPE/AC, assegurando-se aos inscritos e participantes a comunicação por meio eletrônico, no respectivo endereço cadastrado.

Art. 52 Após a realização da audiência pública serão tomadas as seguintes providências:

I - definição da forma e procedimento a serem adotados para a análise, classificação e encaminhamento das manifestações colhidas, bem como para a solução das demandas apresentadas, com a adoção das providências legais cabíveis, estabelecendo-se, ainda, forma e procedimento para responder aos manifestantes que não obtiveram solução das demandas durante a audiência;

II - encaminhamento das manifestações escritas, documentos e questões relevantes apresentados durante a audiência pública aos órgãos do MPE/AC com atribuição na matéria e no atendimento das demandas apresentadas, os quais deverão prestar informações aos solicitantes sobre as providências adotadas;

III- elaboração do relatório final da audiência pública;

IV - divulgação dos resultados oriundos da audiência pública;

V - remessa, no caso das audiências anuais, do relatório final da audiência pública para a Procuradoria-Geral de Justiça, a fim de que seja analisada a viabilidade do desenvolvimento de projetos ou planos relativos aos temas abordados.

Art. 53 Do relatório final da audiência pública poderá constar a sugestão, dentre outras, das seguintes providências:

I – arquivamento das investigações;

II – celebração de termo de ajustamento de conduta;

III – expedição de recomendações;

IV – instauração de inquérito civil ou policial;

V – ajuizamento de ação civil pública;

VI – divulgação das conclusões de propostas de soluções ou providências alternativas, em prazo razoável, diante da complexidade da matéria.

Art. 54 As audiências públicas para fins de coletar contribuições para a formulação do planejamento estratégico e Plano Plurianual deverão acontece a cada quatro anos.

SEÇÃO IX

DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Art. 55 O portal da transparência é instrumento de controle social da execução orçamentária, financeira e administrativa do Ministério Público do Estado do Acre.

Art. 56 O Portal da Transparência, disponível no sítio eletrônico do MPE/AC, é gerenciado pela Diretoria de Controle Interno, sob a supervisão da Ouvidoria Geral.

Art. 57 Em atendimento à Resolução CNMP nº 86, de 21 de março de 2012, o Portal da Transparência deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – informações orçamentárias e financeiras;

II – informações relativas à licitações, contratos e convênios;

III – informações relativas à pessoal.

Art. 58 As informações do Portal da Transparência deverão ser atualizadas até o 15º dia do mês subsequente ao mês a que se referem.

SEÇÃO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 59 O gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça, em conjunto com os gestores do Projeto Estratégico, denominado Excelência no Atendimento, Assessoria de Comunicação e demais gestores setoriais do MPE/AC, promoverão a comunicação e ampla divulgação da Política de Atendimento ao Cidadão para que todos os membros e servidores conheçam e a cumpram no âmbito de suas atividades e atribuições.

Art. 60 As disposições da Política de Atendimento ao Cidadão devem ser aplicadas a todas as unidades de atuação do MPE/AC, tanto da capital quanto do interior do Estado, respeitando as suas especificidades.

Art. 61 A Política de Atendimento ao Cidadão deverá ser revisada e atualizada periodicamente, no máximo, a cada quatro anos.

Art. 62 As dúvidas e os casos omissos serão dirimidos pela área responsável pelo gerenciamento das operações do atendimento ao cidadão e, em última instância, pela Procuradoria-Geral de Justiça, segundo os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidas nesta Resolução.

Art. 63 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

OSWALDO D'ALBUQUERQUE LIMA NETO

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça Procurador-Geral de Justiça

COSMO LIMA DE SOUZA

Membro

Procurador-Geral Adjunto para Assuntos Jurídicos

CARLOS ROBERTO DA SILVA MAIA

Membro

Procurador-Geral Adjunto para Assuntos Administrativos e Institucionais

KÁTIA REJANE DE ARAÚJO RODRIGUES

Membro

Corregedora-Geral

UBIRAJARA BRAGA DE ALBUQUERQUE

Membro

PATRÍCIA DE AMORIM RÊGO

Membro

FLÁVIO AUGUSTO SIQUEIRA DE OLIVEIRA

Membro

SAMMY BARBOSA LOPES

Membro

GILCELY EVANGELISTA DE ARAÚJO SOUZA

Membro

ATO PGJ/MPAC Nº 002, DE 14 DE MARÇO DE 2011

Institui, no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre, a Ouvidoria Geral.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO que o art. 130-A, § 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil impõe a criação de Ouvidorias do Ministério Público;

CONSIDERANDO o preceito contido no art. 3º, da Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010, do Conselho Nacional do Ministério Público, em suma determinando que: "Os Ministérios Públicos dos Estados e da União que ainda não instituíram por lei suas ouvidorias deverão, por ato próprio, criá-las no prazo de 120 (cento e vinte) dias";

CONSIDERANDO a necessidade de dar efetividade ao comando constitucional, instituindo um canal de comunicação direto e desburocratizado entre o cidadão e a instituição ministerial, para a apresentação de reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados, exclusivamente acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Acre;

CONSIDERANDO que a existência da Ouvidoria fomenta o exercício da cidadania, servindo de elo de interlocução entre a sociedade e o Ministério Público, propiciando o aprimoramento das ações desenvolvidas pela instituição;

RESOLVE:

Art. 1º Criar a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Acre, em consonância com o disposto no Art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, com o objetivo de contribuir para elevar, continuamente, os padrões de eficiência, transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o fortalecimento da cidadania.

§ 1º A Ouvidoria Geral será composta pelo Ouvidor-Geral do Ministério Público e por servidores, cujas atribuições serão fixadas pelo Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Acre.

§ 2º A função de Ouvidor-Geral do Ministério Público e de seu substituto será exercida por Procurador de Justiça em efetivo exercício do cargo, designados pelo Procurador-Geral de Justiça para mandato de dois anos, devendo seus nomes serem homologados pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 3º A investidura do Ouvidor-Geral do Ministério Público e de seu substituto encerrar-se-á com o término do mandato do Procurador-Geral de Justiça que os designou.

§ 4º Fica permitida uma recondução consecutiva ao Ouvidor-Geral e ao seu substituto.

§ 5º A designação para Ouvidor-Geral e substituto não implica afastamento das funções do cargo.

§ 6º Durante o período de investidura, e pelo prazo de seis meses após o seu término, o Procurador de Justiça nomeado Ouvidor estará impedido de candidatar-se a qualquer cargo eletivo na Instituição.

Art. 2º Não poderão ser designados para a função de Ouvidor os Procuradores de Justiça:

I – enquanto estiverem no exercício dos cargos de Procurador-Geral de Justiça, Procurador-Geral Adjunto, Corregedor-Geral e Subcorregedor-Geral do Ministério Público; e,

II – detentores de mandatos na Direção da Escola Superior do Ministério Público e entidades classistas do Ministério Público.

Art. 3º O Ouvidor-Geral poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres do cargo, observando-se o procedimento relativo à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

Parágrafo único. O Procurador-Geral de Justiça, com a anuência da maioria absoluta do Colégio de Procuradores, poderá determinar o afastamento do Ouvidor- Geral enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 4º A Ouvidoria do Ministério Público é Órgão Auxiliar; não dispõe de poderes correicionais, e integra a estrutura administrativa do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 5º Este ato entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE, aos quatorze dias do mês de março de dois mil e onze (14.03.2011).

SAMMY BARBOSA LOPES

Procurador-geral de Justiça

ATO PGJ/MPAC N° 059, DE 11 DE MAIO DE 2018

Dispõe sobre a criação do Comitê Gestor do Portal da Transparência do Ministério Público do Estado do Acre.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata do acesso a informações;

CONSIDERANDO o que dispõe a Resolução nº 086, de 21 de março de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público, que instituiu o Portal da Transparência;

CONSIDERANDO o que estabelece a Resolução nº 089, de 28 de agosto de 2012, com a alteração que lhe deu a Resolução nº 115, de 15 de setembro de 2014, que disciplinaram no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público a Lei Federal nº 12.527/2011;

CONSIDERANDO o contido na Resolução nº 04, de 29 de maio de 2013, do Colégio de Procuradores de Justiça, que igualmente disciplinou no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre a Lei Federal nº 12.527/2011.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir, no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre, o Comitê Gestor do Portal da Transparência, que se reunirá para definir ações e avaliar os resultados alcançados

§1º O Comitê será composto por: (Redação dada pelo Ato PGJ n.º 016/2022)

I – Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Acre; (Redação dada pelo Ato PGJ n.º 016/2022)

II – Ouvidor-Geral Substituto; (incluído pelo Ato PGJ n.º 016/2022)

III – Diretor de Administração; (Redação dada pelo Ato PGJ n.º 016/2022)

IV – Diretor de Controle Interno; (Redação dada pelo Ato PGJ n.º 016/2022)

V – Diretor de Tecnologia da Informação. (Redação dada pelo Ato PGJ)

§2º O Comitê será presidido pelo Ouvidor-Geral, a quem competirá a coordenação dos trabalhos, a convocação e a coordenação de reuniões, a organização das pautas e a designação de um secretário para a lavratura de atas.

§3º O Comitê se reunirá ordinariamente uma vez por mês ou, extraordinariamente, quando houver necessidade excepcional que justifique a sua convocação.

Art. 2º Compete ao Comitê:

I - assegurar que o Portal da Transparência atenda fielmente às normas previstas na Resolução CNMP nº 86, de 21 de março de 2012;

II - garantir a disponibilidade, autenticidade e integridade das informações existentes no Portal da Transparência;

III - promover a atualização das informações existentes no Portal da Transparência, fazendo observar os prazos previstos para publicação;

IV - manter constante monitoramento do Portal da Transparência, para corrigir, com a máxima presteza, eventuais falhas ou inconsistência de informações;

V - sugerir à Procuradoria Geral de Justiça medidas objetivando o aperfeiçoamento do Portal da Transparência;

VI - exercer outras atribuições relacionadas à gestão do Portal da Transparência.

Art. 3º Caberá às unidades e órgãos do Ministério Público do Estado do Acre à geração das informações e o apoio técnico necessário para a constante atualização e apresentação do Portal da Transparência.

Art. 4º Este Ato entra em vigor a partir de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial o Ato PGJ nº 020/2015.

GABINETE DA PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE, em Rio Branco, aos quatro dias do mês de maio do ano de dois mil e dezoito.

KÁTIA REJANE DE ARAÚJO RODRIGUES

Procuradora-Geral de Justiça

ATO PGJ/MPAC Nº 032, DE 3 DE SETEMBRO DE 2021

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Acre.

Considerando o papel institucional do Ministério Público de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

Considerando que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Acre é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

Considerando que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

Considerando que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Acre compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, instituída pela Portaria CNMP – PRESI no. 77 de 21 de maio de 2020;

Considerando a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, bem como a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência,

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Acre, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público Brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – Receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Acre, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro;

II – Encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – Promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – Propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na da de sua publicação.

GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE, ao primeiro dia do mês de setembro de dois mil e vinte e um.

KÁTIA REJANE DE ARAÚJO RODRIGUES

Procuradora-Geral de Justiça

2.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ

LEI COMPLEMENTAR Nº 0079, DE 27 DE JUNHO DE 2013

Dispõe sobre a Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Amapá.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAPÁ,

Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado do Amapá aprovou e eu, nos termos do artigo 107 da Constituição Estadual, sanciono a seguinte Lei Complementar:

LIVRO I

DA AUTONOMIA, DA ORGANIZAÇÃO E DAS ATRIBUIÇÕES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DA AUTONOMIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO II

DA AUTONOMIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

TÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

SEÇÃO I

DOS ÓRGÃOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 5º O Ministério Público compreende:

I - Órgãos da Administração Superior;

II - Órgãos de Administração;

III - Órgãos de Execução;

IV - Órgãos Auxiliares.

SEÇÃO II

DOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Art. 6º - São Órgãos da Administração Superior do Ministério Público:

I - a Procuradoria-Geral de Justiça;

II - o Colégio de Procuradores de Justiça;

III - o Conselho Superior do Ministério Público;

IV - a Corregedoria-Geral do Ministério Público;

V - a Ouvidoria do Ministério Público.

[...]

CAPÍTULO II

DOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

[...]

SEÇÃO V

DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO SUBSEÇÃO I

Das Disposições Gerais

Art. 32 A Ouvidoria do Ministério Público tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, servidores, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º A Ouvidoria criará canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º As notícias de irregularidades, reclamações e denúncias deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos ou de indicação de prova.

Art. 33 A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

I - pessoalmente, mediante depoimento, que será reduzido a termo;

II - por correspondência remetida por via postal ou fac-símile;

III - por via eletrônica, por mensagem eletrônica ou na página oficial do Ministério Público na Internet.

Art. 34 Caberá ao Procurador-Geral de Justiça definir a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria, ficando assegurada a lotação de 02 (dois) servidores efetivos indicados pelo Ouvidor.

Parágrafo único. A gratificação do Ouvidor do Ministério Público será correspondente à do cargo de Corregedor-Geral do Ministério Público.

Art. 35 Os procedimentos internos da Ouvidoria serão definidos no Regimento Interno, que será elaborado pelo Ouvidor e submetido à aprovação do Colégio de Procuradores de Justiça.

SUBSEÇÃO II

DA ELEIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 36 O Ouvidor, membro da carreira do Ministério Público, será eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça, dentre Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça de entrância final, nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

§ 1º Somente poderão concorrer à eleição os Procuradores de Justiça e os Promotores de Justiça de entrância final com, no mínimo, 35 (trinta e cinco) anos de idade na data do término do mandato de Ouvidor-Geral, e 10 (dez) anos de carreira, além das demais proibições previstas nesta Lei Complementar, que se inscreverem como candidatos ao cargo, mediante requerimento dirigido ao presidente da comissão eleitoral, no prazo de 03 (três) dias, após a publicação do edital no Diário Eletrônico do Ministério Público.

§ 2º O Ouvidor será substituído, nas suas faltas, impedimentos, férias e licenças, pelo segundo mais votado ou, na falta deste, por membro do Ministério Público indicado pelo Ouvidor, nas mesmas condições de elegibilidade do parágrafo anterior.

§ 3º O exercício do mandato do Ouvidor dar-se-á sem prejuízo das atribuições e da remuneração de seu cargo efetivo.

§ 4º Em caso de vacância, independentemente da data em que haja ocorrido, proceder-se-á à nova eleição.

SUBSEÇÃO III

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 37 O Ouvidor poderá ser destituído do cargo pelo voto de 2/3 (dois terços) dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça, em caso de abuso de poder, conduta incompatível com suas

atribuições, grave omissão nos deveres do cargo ou condenação por infração apenada com reclusão, em decisão judicial transitada em julgado, observando-se o procedimento relativo à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

Parágrafo único. O Procurador-Geral de Justiça poderá determinar o afastamento do Ouvidor enquanto perdurar o procedimento de destituição.

SUBSEÇÃO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 38 Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público.

II – representar, fundamentadamente, ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art. 130-A, §5º, da Constituição da República Federativa do Brasil, e aos Órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III - sugerir, fundamentadamente, ao Conselho Superior do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas, quando os fatos nelas narrados não traduzirem, em tese, irregularidades;

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, trimestralmente, relatório contendo a síntese das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

V - manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando o interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VI - organizar e manter arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive das respectivas decisões;

VII - informar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

VIII - propor ao Procurador-Geral de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias ou problemas pontuais eventualmente detectados;

IX - divulgar, permanentemente, seu papel institucional na sociedade.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais Órgãos da Administração Superior.

IVANA LÚCIA FRANCO CEI

Procuradora-Geral de Justiça

RESOLUÇÃO Nº 001/2020-CPJ

Institui o Novo Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amapá.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ e o OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ, em ato conjunto, nos termos da Lei Complementar nº 0079/2013,

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 35 da Lei Complementar n. 079/2013 e,

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar o desempenho das atividades da OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ, bem como de adequá-las às normas da OUVIDORIA NACIONAL, notadamente aos procedimentos internos de atendimentos, de modo a auxiliar o Ministério Público na concretização do direito constitucional de acesso às informações e no cumprimento de sua função constitucional,

RESOLVE:

Art. 1° Aprovar o novo REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ, na forma do Anexo desta Resolução.

Art. 2° Revoga-se a Resolução 001/2014.

Art. 3° Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DE SESSÕES DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, Macapá/AP, 03 de setembro de 2020.

IVANA LÚCIA FRANCO CEI

Procuradora-Geral de Justiça

Presidenta do Colégio de Procuradores de Justiça

ESTELA MARIA PINHEIRO DO NASCIMENTO SÁ

Procuradora de Justiça/Corregedora-Geral

RAIMUNDA CLARA BANHA PICANÇO

Procuradora de Justiça

JAIR JOSÉ GOUVÊA QUINTAS

Procurador de Justiça

MARIA DO SOCORRO MILHOMEN MONTEIRO

Procuradora de Justiça

FERNANDO LUÍS FRANCA

Procurador de Justiça

MÁRCIO AUGUSTO ALVES

Procurador de Justiça

JUDITH GONÇALVES TELES

Procuradora de Justiça

NICOLAU ELÁDIO BASSALO CRISPINO

Procurador de Justiça

JOEL SOUSA DAS CHAGAS

Procurador de Justiça

JAYME HENRIQUE FERREIRA

Procurador de Justiça

ANEXO À RESOLUÇÃO N. 001, DE 03 DE SETEMBRO DE 2020.

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° A Ouvidoria, implementada pela Lei Complementar n. 079, de 27 de junho de 2013, em consonância com as disposições do artigo 130-A, § 5°, da Constituição Federal, é órgão integrante da Administração Superior do Ministério Público e tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Art. 2° A Ouvidoria detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Parágrafo Único. Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público devem prestar o necessário apoio ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 3° A Ouvidoria não dispõe de poderes correcionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

Art. 4° A Ouvidoria do Ministério Público observará, na sua atuação, as seguintes diretrizes:

I – transparência da informação, proporcionando amplo acesso a ela e à sua divulgação;

II – proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III – proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;

IV – zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;

V – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

VI – defesa da ética, da participação social e da transparência nas relações entre o Ministério Público e a sociedade;

VII – incentivo às práticas de autocomposição entre a sociedade e o Ministério Público;

VIII – garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.

Art. 5° A Ouvidoria do Ministério Público funcionará para atendimento ao público externo e interno, de segunda à sexta-feira úteis, das 08h às 14h, na sede administrativa do Ministério Público/AP.

Parágrafo Único. No período de 20 de dezembro a 06 de janeiro, a Ouvidoria seguirá o horário de funcionamento do Ministério Público, em regime de plantão.

Art. 6° Os expedientes dirigidos à Ouvidoria embora não possuem limitação temática, somente serão processados quando atrelados às atribuições constitucionais e infraconstitucionais do Ministério Público.

§ 1° As denúncias ou reclamações recebidas na Ouvidoria de forma anônima, contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, poderão ser admitidas, desde que estejam providas de mínimos indícios e/ou estiverem acompanhadas de informações ou documentos que lhes deem veracidade, possibilitando, assim, a apuração dos fatos pelo órgão competente.

§ 2° O sigilo dos dados pessoais, excepcionalmente, será admitido, desde que o denunciante ou reclamante requer seja preservada a sua identidade, de forma expressa e justificada, oportunidade em que será apreciado pelo Ouvidor, o qual de forma fundamentada decidirá pelo deferimento ou não.

§ 3° Os servidores lotados na Ouvidoria deverão possuir formação adequada ao desempenho de suas funções e assinarão termo de compromisso de manter sigilo dos procedimentos em trâmite, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES E DAS VEDAÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 7° Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, fundamentadamente, ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses que alude o artigo 130-A, § 5° da Constituição Federal, bem como aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III – sugerir, fundamentadamente, ao Conselho Superior do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas, quando os fatos nele narrados não traduzirem, em tese, irregularidades;

IV – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, trimestralmente, relatório contendo a síntese das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

V – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VI – organizar e manter arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive das respectivas decisões;

VII – informar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Corregedor-Geral e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama

geral das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

VIII – propor ao Procurador-Geral de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de disfunções ou problemas pontuais eventualmente detectados;

IX – divulgar, permanentemente, seu papel institucional na sociedade.

Parágrafo único. As representações, reclamações, peças de informações, sugestões, elogios e críticas referentes a outros órgãos públicos receberão o respectivo encaminhamento, sempre que possível.

Art. 8° Não compete à Ouvidoria:

I – atuar como instância recursal frente a matérias já apreciadas pelos órgãos da Administração Superior e pela Secretaria Geral do Ministério Público;

II – responder dúvidas ou consultas jurídicas;

III – responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos emitidos pelo Ministério Público;

IV - processar demandas relacionadas às unidades do Ministério Público, de forma a preservar suas competências;

V – atuar como instância correcional.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 9° A Ouvidoria é dotada de estrutura funcional assegurada pela Procuradoria Geral de Justiça, nos termos do artigo 34 da Lei n. 079/2013 e artigo 17 da Lei n. 2.200/2017.

Art. 10 As manifestações dirigidas à Ouvidoria serão autuadas como PGA Procedimento de Gestão Administrativa, podendo ser apresentadas presencialmente, via postal, por e-mail e mídias digitais, via telefônica ou mediante o uso de formulário eletrônico.

§ 1° Quando o conteúdo do Procedimento de Gestão Administrativa não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, bem como não tenha relação com as suas funções ou atividades desenvolvidas ou não reclame providências com as atribuições legais da Ouvidoria, poderão ser arquivadas de plano pelo Ouvidor, que deverá declinar, sucintamente, as razões e cientificando o interessado.

§ 2° Os expedientes de caráter sigiloso terão os dados pessoais do manifestante armazenados no banco de dados da Ouvidoria e serão ocultados do Extrato de Atendimento, contudo, poderão ser disponibilizados ao órgão de execução incumbido de apurar os fatos, mediante requisição formal.

§ 3° Em caso de pedido formal do órgão de execução para ter acesso aos dados pessoais do manifestante, este será notificado pela Ouvidoria para, no prazo de 48 horas, formalmente autorizar ou não a quebra de sigilo.

Art. 11 A Ouvidoria manterá canais permanentes de interlocução entre os interessados e o Ministério Público, adotando, preferencialmente, a comunicação por meio eletrônico.

Parágrafo Único. Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria pelos seguintes meios:

I – pessoalmente ou através de procurador legalmente constituído, mediante contato direto com a Assessoria Operacional, Assessoria da Ouvidoria ou Chefia de Gabinete e, se for o caso, suas declarações serão reduzidas a termo;

II – por e-mail, via postal ou pelas redes sociais;

III – por via telefônica, mediante contato com a Assessoria Operacional, Assessoria da Ouvidoria ou Chefia de Gabinete, hipóteses em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da comunicação poderá ser gravado e reduzido a termo;

IV – mediante uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público.

Art. 12 As manifestações serão processadas pela Ouvidoria de acordo com a classificação prevista no anexo da Resolução do CNMP n. 95, de 22 de maio de 2013:

I - críticas;

II - elogios;

III - pedidos de informações;

IV - sugestões;

V - reclamações;

VI - representações.

Art. 13 Ao receber a manifestação, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria (SISOUV), colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número de protocolo e respectiva senha, para o acompanhamento do trâmite da sua manifestação.

§ 1° Na impossibilidade de identificação do denunciante ou reclamante, a manifestação anônima será de imediato submetida ao Ouvidor, para que este determine a providência adequada.

§ 2° A manifestação anônima poderá ser encaminhada ao membro, ao órgão do Ministério Público, bem como aos serviços auxiliares para conhecimento.

§ 3° Se constatada na denúncia ou reclamação anônimas fatos graves imputados a membros ou servidor, ainda que desacompanhadas de documento, esta poderá ser encaminhada ao Corregedor-Geral ou ao Procurador-Geral de Justiça, respectivamente.

§ 4° Nas hipóteses excepcionais em que não for utilizado o sistema informatizado, o número do protocolo somente poderá ser disponibilizado depois de autuada a manifestação em pasta própria.

§ 5° Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de se submeterem ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle e, em seguida, arquivadas em pasta própria.

§ 6° As manifestações enviadas via postal, telefone, e-mail ou pelas redes sociais, serão registradas no Sistema de Gestão da Ouvidoria (SISOUV), observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 7° Nas hipóteses dos §§ 5° e 6° deste artigo, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação, quando de sua inserção no sistema informatizado pela Ouvidoria.

Art. 14 As manifestações recebidas na Ouvidoria, por qualquer meio, obedecerão, em regra e a partir do seu recebimento, ao seguinte trâmite:

I - análise prévia pela Assessoria de Ouvidoria, que constatando não haver complexidade no teor da manifestação, deverá, sempre que possível e de ordem do Ouvidor, fazer os devidos encaminhamentos para os órgãos de execução, bem como elaborar resposta ao noticiante;

II - entendendo haver complexidade no teor da manifestação, a Assessoria de Ouvidoria a submeterá ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao noticiante. Após despacho do Ouvidor, as manifestações terão seu trâmite regular, tendo seus encaminhamentos realizados pela Assessoria Operacional, Assessoria de Ouvidoria ou Chefia de Gabinete, que observará os prazos de tramitação do procedimento até sua finalização, com o "despacho de arquivamento" do Ouvidor;

III - a tramitação dos procedimentos originados na Ouvidoria deverá ser acompanhada pela Assessoria Operacional, Assessoria de Ouvidoria ou Chefia de Gabinete, emitindo, se necessário e de ordem do Ouvidor, documentos oficiais aos órgãos de execução do Ministério Público ou externos, a fim de dar cumprimento aos prazos e garantir uma resposta em tempo razoável ao noticiante;

IV - execução, sempre que possível por meio eletrônico, dos atos relacionados ao encaminhamento que tenha sido decidido e com o retorno das informações ao interessado;

V - quando se tratar de sugestão, está será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço objeto da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

VI - quando se tratar de denúncia ou reclamação envolvendo Promotor (a) de Justiça ou Procurador (a) de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

VII - quando se tratar de reclamação acerca da falta ou deficiência na atuação de membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor (a) de Justiça ou ao Procurador (a) de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, dirigir-se ao Corregedor- Geral do Ministério Público, para confronto com os relatórios da atividade funcional do membro indicado na reclamação;

VIII - caso se trate de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça, com cópia para o membro ou servidor citado;

IX - tratando-se de solicitação, a manifestação dirigir-se-á ao Promotor (a) de Justiça ou Procurador (a) de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para as providências pertinentes, devendo, em tempo razoável informar à Ouvidoria;

X - a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado, e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, encaminhada, respectivamente, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

XI - ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado;

XII - as manifestações identificadas como agressivas, preconceituosas ou contendo vocabulário inadequado poderão ser excluídas de imediato pela Ouvidoria do Ministério Público, quando for de sua competência.

§ 1° Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o deve de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2° Nas hipóteses em que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, de modo didático e em linguagem acessível, as informações.

§ 3° Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

§ 4° Em casos excepcionais, visando preservar os membros ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que não se estenderá, entretanto, aos órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores de Justiças, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

§ 5° Os expedientes de caráter sigiloso terão os dados pessoais do manifestante armazenados no banco de dados da Ouvidoria e serão ocultados do Extrato de Atendimento, podendo ser disponibilizados ao órgão de execução incumbido de apurar os fatos, mediante requisição formal.

Art. 15 Os pedidos de informações são regidos pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e conforme Ato Normativo n. 003/2012/PGJ, atualizado pelo Ato Normativo n. 002/2017/PGJ.

§ 1° Os pedidos de informações poderão ser feitos e acompanhados através do canal on-line da Ouvidoria vinculado ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) do Ministério Público.

§ 2° Após análise prévia dos pedidos de informações, o Ouvidor poderá:

I – responder de imediato ao requerente, por meio da Chefia de Gabinete, Assessoria de Ouvidor ou Assessoria Operacional, quando a informação solicitada encontrar-se disponível no sítio eletrônico do MP/AP, sempre acompanhada de orientação quanto ao seu acesso;

II – remeter ao Comitê Gestor da Informação ao Cidadão para análise do pedido e, se for o caso, responder no prazo legal, conforme dispõe o art. 11, §§ 1° e 2° da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);

III – caso indeferido o pedido de acesso à informação desejada, deverá ser informado ao manifestante a possibilidade de apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, para que seja novamente analisado. O recurso deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a deci-

são impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 05 (cinco) dias (artigo 15, Parágrafo Único, da Lei de Acesso à Informação).

Art. 16 As manifestações encaminhadas à Ouvidoria, por qualquer meio, que não contenham cópias da identidade e do comprovante de residência do interessado, serão recebidas e processadas no Sistema de Gestão da Ouvidoria, no entanto, o manifestante terá o prazo de 05 (cinco) dias, após notificado, para apresentá-las, sob pena de não serem conhecidas.

§ 1° Havendo necessidade de complementação da manifestação, com novas informações, o usuário será notificado para complementá-las, sendo concedido o prazo de até 05 (cinco) dias para encaminhá-las e, caso não se pronuncie, a manifestação poderá ser arquivada.

§ 2° Quando o Ministério Público do Estado do Amapá não tiver atribuição para conhecer das manifestações, ou, ainda, faltar a estas o pedido de providência a ser adotada, serão sumariamente arquivadas, mediante despacho monocrático do Ouvidor, com comunicação ao interessado.

§ 3° Ouvidor poderá promover diligências preliminares necessárias ao esclarecimento de fatos relatados na manifestação que, por sua gravidade ou relevância, careçam de apuração, das quais poderão ensejar instauração, de ofício, do competente procedimento.

§ 4° As manifestações serão arquivadas de plano se:

I – forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis;

II forem recorrentes, dotadas de inconformismo, mesmo após o manifestante ter recebido orientações prévias de como proceder para o tratamento adequado de sua demanda.

Art. 17 O procedimento de gestão administrativa instaurado na Ouvidoria e encaminhado ao órgão de execução, deverá, obrigatoriamente, ser devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, para fins de acompanhamento e produção de resposta ao manifestante.

§ 1° O procedimento de gestão administrativa instaurado na Ouvidoria, após o término do trâmite legal, deverá ser, obrigatoriamente, arquivado na Ouvidoria, para fins de elaboração de resposta ao manifestante, controle, estatística e emissão de relatórios que alude os incisos IV, V, VI, VII e VII do artigo 7°, do Regimento Interno da Ouvidoria.

§ 2° O não atendimento injustificado às solicitações feitas pela Ouvidoria ou o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, após ter sido concedida aos interessados oportunidade de se manifestarem, poderão, a juízo do Ouvidor, ensejar representação, comunicando os fatos à Secretaria Geral do Ministério Público, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 18 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I - Quanto aos meios de acesso:

a) pela internet, mediante uso de formulário eletrônico e pelas redes sociais;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) por via postal;

d) por via telefônica;

e) mediante contato pessoal.

II - Quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por objeto outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1) denúncias;

2) representações e críticas;

3) sugestões;

4) pedidos de informações;

5) pedidos de providências;

6) outros.

III - Quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) profissionais liberais e estudantes;

i) entidades e representantes da classe empresarial;

j) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores.

IV - Quantos aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas, reclamações e elogios:

a) Órgãos e agentes do Ministério Público:

1) Procuradoria-Geral;

2) Colégio de Procuradores e Conselho Superior;

3) Corregedoria-Geral;

4) Procuradorias de Justiça;

5) Promotorias de Justiça;

6) Comissão de Concurso;

7) Ouvidoria;

8) Secretaria Geral do Ministério Público;

9) Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

10) Centros de Apoio, Centro de Estudos e Coordenadoria de Recursos;

11) Assessores e estagiários dos órgãos de execução;

12) Órgãos e servidores da estrutura administrativa;

13) Demais setores.

b) Entes externos:

1) Órgãos e agentes federais, estaduais e municipais;

2) Concessionárias de serviços públicos;

3) Entidades civis, inclusive sindicais;

4) Empresas privadas;

5) Pessoas físicas;

6) Outros.

V - Quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) Com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

1) Retardamento injustificado de ato de ofício;

2) Omissão ou desídia no exercício da função;

3) Recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4) Deficiência técnica no desempenho da função;

5) Incontinência pública ou conduta inconveniente;

6) Inadimplência de obrigações civis;

7) Favorecimento, conluio ou prevaricação;

8) Percepção de vantagens individuais indevidas;

9) Exercício de atividade político-partidária;

10) Exploração de prestígio;

11) Utilização abusiva dos poderes do cargo;

12) Outros.

b) Com relação aos entendes externos:

1) Improbidade administrativa;

2) Infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3) Ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4) Violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informações, etc.;

5) Violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

6) Sonegação fiscal;

7) Tráfico de drogas;

8) Organização criminosa;

9) Práticas delitivas diversas;

10) Outros.

VI - Quanto às decisões e encaminhamentos da Ouvidoria:

a) Decisões:

1) Arquivadas por impertinentes;

2) Resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3) Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria;

4) Outras situações.

b) Encaminhamentos:

1) Ao Procurador-Geral de Justiça;

2) Ao Corregedor-Geral de Justiça;

3) Ao Colégio de Procuradores e Conselho Superior do MP-AP;

4) Ao Conselho Nacional do Ministério Público;

5) À Secretaria Geral do Ministério Público;

6) Aos Centros de Apoio e órgãos internos similares;

7) Às Promotorias de Justiça e Procuradorias de Justiça;

8) Aos demais órgãos do Ministério Público;

9) À Ouvidoria de órgãos externos;

10) À Controladoria-Geral da União

11) Aos Tribunais de Contas;

12) À OAB;

13) À Defensoria Pública;

14) A outros entes externos.

Parágrafo Único. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformadas, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;

g) outras soluções.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 19 A Ouvidoria do Ministério Público publicará relatório semestral de suas atividades em sua página oficial, preferencialmente nos meses de fevereiro e agosto.

Art. 20 Trimestralmente deverão ser encaminhados à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, relatórios estatísticos das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas.

Art. 21 A Ouvidoria do Ministério Público consolidará e publicará, em sua página oficial, os dados estatísticos gerados trimestralmente em seu sistema de coleta de dados.

Art. 22 A pedido do Ouvidor poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou treinamento específico para servidores e estagiários lotados na Ouvidoria.

Art. 23 A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema informatizado com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. A fim de desenvolver e implementar o sistema previsto neste artigo, a Ouvidoria terá disponível o apoio do Departamento de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Estado do Amapá, observadas as normas técnicas e de segurança da informação.

Art. 24 As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como nos casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores.

Art. 25 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Macapá, 03 de setembro de 2020.

IVANA LÚCIA FRANCO CEI

Procuradora-Geral de Justiça

Presidenta do Colégio de Procuradores de Justiça

ESTELA MARIA PINHEIRO DO NASCIMENTO SÁ

Procuradora de Justiça/Corregedora-Geral

RAIMUNDA CLARA BANHA PICANÇO

Procuradora de Justiça

JAIR JOSÉ GOUVÊA QUINTAS

Procurador de Justiça

MARIA DO SOCORRO MILHOMEN MONTEIRO

Procuradora de Justiça

FERNANDO LUÍS FRANCA

Procurador de Justiça

MÁRCIO AUGUSTO ALVES

Procurador de Justiça

JUDITH GONÇALVES TELES

Procuradora de Justiça

NICOLAU ELÁDIO BASSALO CRISPINO

Procurador de Justiça

JOEL SOUSA DAS CHAGAS

Procurador de Justiça

JAYME HENRIQUE FERREIRA

Procurador de Justiça

PORTARIA CONJUNTA Nº 01/2020/PGJ/MP-AP E OUVIDORIA/MP-AP

Institui o Canal Especializado de Atendimento às Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Amapá.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ e o OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ, em ato conjunto, nos termos da Lei Complementar nº 0079/2013,

CONSIDERANDO as atribuições do Ministério Público brasileiro, que visam à defesa da ordem jurídica, dos interesses sociais e individuais indisponíveis e o aprimoramento do sistema de Justiça;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público do Amapá e a sociedade;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Amapá compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, instituída pela Portaria CNMP – PRESI n.º 77, de 21 de maio de 2020;

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), bem como a necessidade de se constituir canais e sistemas alternativos especializados para atender às demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH),

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amapá, o Canal Especializado de Atendimento às Mulheres, que funcionará em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional do CNMP e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo ampliar a rede de apoio a todas as mulheres vítimas de algum tipo de violência, proporcionando um canal de atendimento diferenciado e especializado, capaz de promover um trabalho coordenado e integrado entre as unidades do Ministério Público do Amapá e demais instituições envolvidas no enfrentamento à violência contra a mulher e à promoção da equidade de gênero.

Art. 3º Compete ao Canal Especializado de Atendimento às Mulheres:

I - Receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher dirigidas ao Ministério Público do Estado do Amapá, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Brasileiro;

II - Encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III - Promover a integração entre a Ouvidoria com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher;

IV - Propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, buscando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e pelo Ministério Público nos temas relacionados à violência contra a mulher.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Macapá, 29 de Outubro de 2020

IVANA LUCIA FRANCO CEI

Procurador(a)-geral de Justiça

PAULO CELSO RAMOS DOS SANTOS

Ouvidor

2.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO CPJ/MPAM Nº 029, DE 3 DE OUTUBRO DE 2007

Dispõe sobre a instalação da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS, no exercício de sua competência que lhe confere o art. 33, incisos I e III da Lei Complementar n.º 011/93;

CONSIDERANDO o voto do Exmo. Sr. Conselheiro-Relator, Doutor Mauro Luiz Campbell Marques, nos autos do Processo n.º 4.089/2005/PGJ;

CONSIDERANDO a decisão do Egrégio Colégio de Procuradores, à unanimidade dos presentes, em sessão extraordinária realizada em 18 de setembro de 2007;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º – A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada pela Lei Complementar n.º 54/2007, de 17 de julho de 2007, em consonância com a disposição do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, acrescido pela Emenda Constitucional n.º 45/2004, é órgão que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

§ 1º – A Ouvidoria-Geral detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, sem qualquer vínculo de hierarquia funcional e com eles atuando em regime de cooperação. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 2º – A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 2º – Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência ou, conforme o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III – determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem fundamentadas;

IV – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

V – elaborar e encaminhar aos órgãos colegiados superiores, ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, bem como ao Conselho Nacional do Ministério Público, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com os indicadores mínimos constantes no Anexo da Resolução n.º 95/2013;

VI – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VII – fazer registrar os expedientes protocolizados na Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VIII – organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

IX – dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Parágrafo único. (Revogado pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 3º – A Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de poderes correcionais, não interfere e nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 4º – A Ouvidoria-Geral compreende o Disque-Denúncia, que funciona pelo número de telefone 0800 092 0500 e 0800 720 5100, o Denúncia Online nos endereços eletrônicos denuncia.mpam.mp.br e ouvidoria.mpam.mp.br, e o atendimento presencial realizado na sede do Ministério Público e em suas unidades descentralizadas. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 1º – O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 2º – A Ouvidoria-Geral será composta por servidores administrativos devidamente lotados e por uma Chefia indicada pelo Ouvidor-Geral ao Procurador-Geral de Justiça. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

SEÇÃO I

DA CHEFIA DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 5º – São atribuições da Chefia do Centro de Atendimento ao Público da Ouvidoria-Geral: (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

I – Implementar, coordenar e supervisionar as atividades de atendimento ao público, no seu âmbito de atuação, em conformidade com as normas vigentes; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

II – Implantar e acompanhar as rotinas de trabalho, manifestando-se sobre os casos especiais de atendimento; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

III – Assegurar a integração das rotinas de atendimento ao público, bem como o padrão de qualidade, com requisitos de atenção, respeito e cortesia; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IV – Promover a otimização e o aperfeiçoamento dos mecanismos de comunicação com o público e do atendimento prestado; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

V – Dirimir dúvidas quando a demanda trazida pelo cidadão fugir à atribuição do servidor administrativo; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VI – Elaborar relatórios gerenciais sobre os dados de atendimento ao público, em observância à legislação aplicável aos relatórios da Ouvidoria-Geral; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VII – Realizar o encaminhamento formal, quando for o caso, do cidadão-usuário ao órgão competente; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

VIII – Realizar o atendimento presencial ou por qualquer outra via disponibilizada, fazendo o registro de denúncias no sistema informatizado institucional, caso seja de atribuição do Parquet; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IX – Providenciar os recursos materiais permanentes e de consumo necessário ao bom desenvolvimento das atividades da Ouvidoria-Geral; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

X – Organizar e supervisionar as atividades dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

XI – Redigir documentos oficiais de acordo com a necessidade ou em cumprimento a determinações superiores; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

XII – Organizar e coordenar as atividades de atendimento ao público em eventos externos ou em que seja necessário o serviço de recebimento de denúncia, tais como nos dias de eleições municipais, estaduais e federais; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

XIII – Levar ao conhecimento do Ouvidor-Geral do MP-AM as solicitações de acesso à informação para fins de análise e encaminhamento ao setor competente; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

XIV – Levar ao conhecimento do Ouvidor-Geral do MP-AM, para análise e deliberação, situações especiais e relevantes que surgirem durante o atendimento ao público; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

XV – Reportar-se ao Ouvidor-Geral do MP-AM, sempre que solicitado, acerca das atividades desenvolvidas no atendimento ao público; e (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

XVI – Exercer outras atividades compatíveis com a função. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

SEÇÃO II

DOS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 6º – São atribuições dos servidores do quadro administrativo lotado na Ouvidoria-Geral: (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

I – Atender e orientar o público com atenção, respeito e cortesia, facilitando o seu acesso a serviços de informação; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

II – Realizar, por meio do sistema informatizado institucional, o registro de denúncias com atribuição do Ministério Público, conforme orientação da chefia; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

III – Realizar o encaminhamento formal, quando for o caso, do cidadão-usuário ao órgão externo competente, conforme orientação da chefia; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IV – Consultar a chefia para solicitar esclarecimento ou dirimir qualquer dúvida referente ao atendimento realizado; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

V – Fornecer as informações solicitadas pelo cidadão-usuário, resguardadas as situações de sigilo, fazendo a consulta ao sistema informatizado institucional e demais ferramentas disponibilizadas; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VI – Realizar o registro dos atendimentos realizados para fins de elaboração dos relatórios periódicos de atividades; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VII – Atender e auxiliar a Chefia da Ouvidoria- Geral; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VIII – Zelar, providenciar e disponibilizar material de trabalho; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IX – Praticar demais atos relacionados ao trabalho da Ouvidoria-Geral; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

SEÇÃO III

DA ROTINA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 7º – O atendimento ao público externo na modalidade presencial dar-se-á nos seguintes termos: (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

I – O atendimento ao público externo será realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 14:00 horas; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

II – O Procurador-Geral poderá alterar o horário de atendimento a que se refere o inciso anterior de acordo com a estrutura existente na respectiva unidade do MP-AM; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

III – A entrada de pessoas será feita pelo portão frontal, de acordo com os procedimentos internos de segurança da Instituição Ministerial; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IV – O controle de acesso das pessoas e a segurança nas dependências do Ministério Público serão de responsabilidade da Assessoria de Segurança Institucional; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

V – O acesso do público externo no prédio principal será permitido mediante o porte de um Cartão de Identificação, fornecido pela Recepção na entrada, que deverá sempre ser devolvido na saída; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VI – O atendimento ao público se dará por ordem de chegada, obedecendo, entretanto, à legislação específica quanto ao atendimento preferencial aos idosos, crianças e adolescentes, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas com deficiência temporária ou permanente; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

VII – O atendimento será realizado por um servidor lotado na Ouvidoria-Geral que deverá se identificar ao iniciar o procedimento; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VIII – Caso o assunto seja de atribuição do MP- AM, a manifestação será reduzida a termo pelo atendente e registrada no sistema informatizado institucional, dando conhecimento à Chefia da Ouvidoria-Geral que procederá a sua análise, encaminhando, em seguida, a notícia de fato à coordenação competente; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IX – O atendente submeterá à Chefia da Ouvidoria-Geral o atendimento cujo assunto fuja das atribuições do MP-AM, que o orientará quanto ao encaminhamento ao órgão competente, sempre que puder identificar por meio das informações disponíveis, por meio de ofício, se for o caso; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

X – Quando o cidadão solicitar informações ou apresentar requerimentos a respeito de processos em trâmite no MP-AM, que não possam ser prontamente atendidos, a Ouvidoria-Geral fará o encaminhamento ao setor responsável. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 8º – Sempre que necessário e havendo disponibilidade na unidade, social, psicologia, medicina, entre outras, com o objetivo de auxiliar no atendimento específico a pessoas que necessitam de atendimento especial. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO PELO DISQUE DENÚNCIA

Art. 9º – O atendimento ao público pelo Disque- Denúncia (0800 092 0500 e 0800 720 5100) dar-se-á nos seguintes termos: (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

I – O atendimento ao público pelo Disque- Denúncia será realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 as 14:00 horas, pelo telefone 0800 092 0500; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

II – Um servidor lotado na Ouvidoria-Geral ficará responsável pelo atendimento das ligações; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

III – O atendente deverá se identificar e solicitar as informações necessárias ao recebimento da denúncia; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IV – O atendente procederá ao registro da denúncia no sistema informatizado institucional; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

V – Caso o assunto seja de atribuição do MP- AM, a manifestação será reduzida a termo pelo atendente e registrada no sistema informatizado institucional, dando conhecimento à Chefia da Ouvidoria-Geral que procederá sua análise, encaminhando, em seguida, a peça de informação à Coordenação competente; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VI – Quando a demanda apresentada não for atribuição do Ministério Público, o atendente a submeterá à Chefia da Ouvidoria-Geral, para encaminhamento ao órgão competente, sempre que puder identificar por meio das informações disponíveis, por meio de ofício, se for o caso; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

VII – A existência de qualquer dúvida por parte do atendente deverá ser sanada pela Chefia da Ouvidoria-Geral. (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

SEÇÃO V

DO ATENDIMENTO PELO DENÚNCIA ON-LINE

Art. 10 – O atendimento ao público pelo Denúncia On Line dar-se-á nos seguintes termos: (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

I – O cidadão-usuário poderá enviar denúncias ao MP-AM pelo endereço eletrônico www.denuncia.mpam.mp.br ou www.ouvidoria.mpam.mp.br, que ficará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

II – O cidadão-usuário deverá preencher um formulário com seus dados pessoais completos, endereço residencial, telefone e e-mail; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

III – Será facultado ao cidadão-usuário a possibilidade de requerer sigilo quanto a sua identificação, ficando a cargo do órgão ministerial que receber a denúncia apreciar o mérito do requerimento; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

IV – Denúncias cujos fatos estejam relacionados ao interior do Estado do Amazonas serão encaminhadas pela Chefia da Ouvidoria-Geral, via Ofício, para o Promotor de Justiça da Comarca competente; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

V – Os denunciantes que narrarem fatos ocorridos em outros estados da federação, receberão e- mail e/ou correspondência oriunda da Ouvidoria-Geral, sob a orientação da Chefia, que esclarecerá a atribuição do MP- AM e a impossibilidade de atuação no feito; (Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

CAPÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS

Art. 11 – Os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas deverão ser realizados de forma sistematizada e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade as suas ações. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 12 – As manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral não possuem limitação temática e poderão ser feitas pelos seguintes meios, não excluindo outros de qualquer natureza: (Incluído pela Resolução n.º 006/2020- CPJ)

I – pessoalmente, comparecendo a uma das unidades da Ouvidoria; (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

II – por ligação telefônica, que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação será reduzido a termo; (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

III – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico disponibilizado oficialmente no sítio oficial do Ministério Público; (Incluído pela Resolução n.º 006/2020- CPJ) IV – por via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor-Geral, pessoalmente. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 13 – A Ouvidoria-Geral colocará à disposição dos interessados formulários próprios na unidade sede do Ministério Público e nas demais unidades descentralizadas, instalando caixas receptoras que deverão ser recolhidas diariamente e encaminhadas à Ouvidoria para as providências cabíveis. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Parágrafo único – Nas Promotorias de Justiça do interior do Estado, os formulários referidos ficarão à disposição dos interessados nas Agências dos Correios (mediante contrato) que receberão e encaminharão as manifestações para a Unidade de Correios definida pela Instituição Ministerial, e deverão ser diariamente recolhidas e encaminhadas à Ouvidoria-Geral para as providências cabíveis. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 14 – Quando não realizadas por formulário eletrônico, as manifestações serão inseridas pela Ouvidoria no sistema informatizado. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Parágrafo único – Os interessados deverão receber, para fins de acompanhamento, preferencialmente por e-mail, o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, quando da inserção no sistema informatizado. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 15 – Todas as manifestações serão inseridas em sistema informatizado, seja pelo interessado, nos casos de manifestação por via eletrônica, ou pelos servidores da Ouvidoria, e receberão um número de protocolo. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 16 – Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter autoria identificada. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 1º – Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais desde que o interessado requeira de forma expressa e justificada. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 2º – Quando não se tratar de manifestação sigilosa, o interessado deverá indicar informações mínimas para sua identificação. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 3º – As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 17 – Para serem processadas na Ouvidoria- Geral, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades e atribuições do Ministério Público. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 1º – Poderão ser recebidas na Ouvidoria manifestações cujo conteúdo seja estranho às atribuições do Ministério Público, devendo, todavia, indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada, ou, a critério do Ouvidor, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao órgão próprio e o interessado noticiado acerca da diligência. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 2º – As reclamações que tenham por objeto unicamente decisões judiciais sujeitas a recurso próprio ou à correição parcial, não poderão ser recebidas, devendo os solicitantes serem orientados quanto às medidas cabíveis. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 18 – Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários dos serviços da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos e, ainda, quando possível, o apontamento de elementos de prova. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 19 – Após o recebimento, análise e classificação, a manifestação deverá ser encaminhada aos órgãos responsáveis para as providências cabíveis. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 20 – Os procedimentos instaurados na Ouvidoria-Geral deverão ser concluídos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da formalização da manifestação, salvo motivo justo e devidamente demonstrado. (Incluído pela Resolução n.º 014/2024-CPJ)

Parágrafo único – O destinatário da manifestação deverá apresentar resposta à Ouvidoria-Geral no prazo de 10 (dez) dias sobre a tomada de diligências visando solucionar a questão apresentada. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 21 – As respostas encaminhadas à Ouvidoria-Geral serão encaminhadas ao conhecimento do interessado. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Parágrafo único – A critério da Ouvidoria-Geral o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 22 – As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 23 – Caso o assunto trazido na manifestação esteja fora das atribuições do Ministério Público, deve a Ouvidoria-Geral indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do Órgão ou Instituição para o qual deverá fazer o encaminhamento. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Parágrafo único – Sendo possível o reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao Órgão próprio, notificando-se o interessado sobre as diligências. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 24 – A Ouvidoria-Geral, após as providências cabíveis e comunicação aos interessados, determinará o arquivamento dos autos. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Parágrafo único – O Ouvidor-Geral poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento, mediante decisão fundamentada, com linguagem clara e acessível, cientificando os interessados. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 25 – A Ouvidoria também poderá determinar a realização de outras diligências que se mostrarem pertinentes à natureza ou dimensão dos fatos narrados na reclamação, tais como a realização de audiências públicas e a promoção de parcerias com outros organismos públicos ou privados. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 26 – Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 1º – Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 2º – Demandas encaminhadas por via postal serão digitalizadas e devidamente registradas no sistema eletrônico, obedecendo às disposições relativas ao trâmite ordinário das manifestações. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 27 – A Ouvidoria terá estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

CAPÍTULO V

DA ESCOLHA DO OUVIDOR-GERAL

Art. 28 – O Ouvidor-Geral do Ministério Público será o Procurador de Justiça escolhido e designado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, mediante voto aberto, em eleição a ser realizada 30 (trinta) dias antes do término do mandato, que será de dois anos, permitindo uma recondução, obedecido o mesmo procedimento. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 1º – Na hipótese de vacância, assumirá o Procurador de Justiça mais antigo que deverá convocar eleição, no prazo de 15 (quinze) dias. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 2º – O Ouvidor-Geral do Ministério Público será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Suplente de Ouvidor-Geral, designado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, sendo o segun-

do candidato mais votado na eleição para titular do referido cargo eletivo. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

CAPÍTULO VI

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR-GERAL

Art. 29 – O Ouvidor do Ministério Público poderá ser destituído do cargo mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§ 1º – O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor- Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Orgânica. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

§2.º – O Procurador-Geral de Justiça, ouvido o Conselho Superior do Ministério Público, poderá determinar o afastamento liminar do Ouvidor, enquanto perdurar o procedimento de destituição. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 – Nas recepções das sedes das unidades do Ministério Público deverão ser afixados cartazes, destacando o direito do cidadão de ser recebido e atendido de forma regular, com especial atenção ao esclarecimento da legitimidade do Ministério Público na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, bem como para a promoção de inquérito civil e da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 31 – Será disponibilizado pela Ouvidoria- Geral do Ministério Público, no edifício-sede e nas unidades descentralizadas do Ministério Público, uma urna para depósito, pelo usuário, de avaliação do serviço prestado, a fim de que a qualidade do atendimento presencial ao cidadão seja monitorado e aprimorado. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 32 – O tempo de espera do cidadão para o atendimento no setor de atendimento não poderá exceder a 30 (trinta) minutos, salvo por motivo justificável. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Art. 33 – Compete ao Ouvidor-Geral do Ministério Público dirimir as dúvidas e decidir eventuais casos omissos na aplicação desta Resolução. (Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)

Dê-se ciência, registre-se, cumpra-se e publique-se.

SALA DE REUNIÕES DO EGRÉGIO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus (Am.), 03 de outubro de 2007.

MAURO LUIZ CAMPBELL MARQUES

Presidente

ATO CONJUNTO PGJ-OUVIDORIA/MPAM Nº 001, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2022

Institui a Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas.

O PROCURADOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, no uso de suas atribuições previstas no art. 29, inciso V, da Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Amazonas, juntamente com a OUVIDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, no exercício das atribuições conferidas pela Resolução nº 029/2007-CPJ (atualizada pela Resolução nº 006/2020- CPJ);

CONSIDERANDO o papel institucional do Ministério Público do Estado do Amazonas na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção e à repressão da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público do Amazonas e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO que o Amazonas é o terceiro estado do Brasil com maior proporção de casos de feminicídio a cada grupo de 100 mil mulheres residentes no estado, segundo levantamento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que traz dados sobre violência contra as mulheres, aplicação da Lei Maria da Penha e o poder judiciário no país em 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

CONSIDERANDO a necessidade de criar atendimento multidisciplinar e especializado para os grupos vulneráveis, casos sensíveis e vítimas de violência,

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das

demandas relacionadas à violência contra a mulher e contra outros grupos vulneráveis, como o idoso, a criança, o deficiente, etc.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher e outros grupos vulneráveis que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Amazonas, com atendimento especializado

de acolhimento por equipe multidisciplinar de profissionais e estagiários das áreas de assistência social, psicologia e direito;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher e outros grupos vulneráveis às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres e outros grupos vulneráveis, às unidades do Ministério Público e às demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

Art. 4º Este Ato Conjunto e seus anexos (formulário de atendimento de violência contra a mulher e formulário de atendimento de violência política de gênero) entram em vigor na data de sua publicação, com prazo de até 180 (cento e oitenta dias) para sua implementação, considerando as questões estruturais, materiais e de pessoal necessários.

GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus (AM), 25 de novembro de 2022.

ALBERTO RODRIGUES DO NASCIMENTO JÚNIOR

Procurador-Geral de Justiça do Estado do Amazonas

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

2.4 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ

LEI Nº 6.849, DE 2 DE MAIO DE 2006

Cria, no âmbito do Ministério Público do Estado do Pará, a Ouvidoria do Ministério Público em cumprimento ao disposto no art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada, no âmbito do Ministério Público do Estado do Pará, a Ouvidoria do Ministério Público, órgão que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º A Ouvidoria criará canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de cidadãos, entidades representativas, órgão público e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e denúncias deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos ou de indicação de prova.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar fundamentadamente, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art. 130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, se for o caso, aos Órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III - sugerir fundamentadamente, ao Conselho Nacional do Ministério Público ou aos Órgãos da Administração Superior do Ministério Público Estadual, o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas quando os fatos nelas narrados não traduzirem, em tese, irregularidades;

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor- Geral do Ministério Público, trimestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

V - manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando o interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VI - organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive das respectivas decisões;

VII - informar o Procurador-Geral de Justiça, o Corregedor-Geral do Ministério Público e o Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

VIII - propor ao Procurador-Geral de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias ou problemas pontuais eventualmente detectados;

IX - divulgar, permanentemente, seu papel institucional na sociedade.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais Órgãos da Administração Superior, de Administração ou de Execução da Instituição.

Art. 3º A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

I - pessoalmente, mediante depoimentos que será reduzido a termo;

II - por correspondência remetida por via postal ou fac-símile;

III - por via telefônica, hipótese em que o conteúdo da conversação será gravado e reduzido a termo, mediante autorização dos interlocutores;

IV - por via eletrônica, por mensagem eletrônica ou na página oficial do Ministério Público na Internet.

Art. 4º O Ouvidor, membro em atividade da carreira do Ministério Público, será nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça, dentre integrantes de lista tríplice elaborada pelo Colégio de Procuradores de Justiça, para mandato de dois anos, vedada a recondução.

§ 1º A lista tríplice para a escolha de Ouvidor será formada dentre os candidatos inscritos, observando-se o procedimento contido em resolução do Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 2º A primeira investidura deverá ocorrer no prazo de até sessenta dias após a publicação desta Lei.

§ 3º Durante o exercício do mandato, o Ouvidor ficará impedido de exercer outros cargos ou funções no Ministério Público e somente poderá concorrer a cargo eletivo no âmbito da Instituição, afastando-se do exercício da Ouvidoria no prazo de sessenta dias antes da data da eleição, mediante afastamento devidamente comprovado por ocasião do pedido de registro da candidatura.

§ 4º O Ouvidor será substituído, nas suas faltas, impedimentos, férias e licenças, por membro do Ministério Público por ele indicado e designado pelo Procurador-Geral de Justiça, após aprovação pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 5º O exercício do mandato do Ouvidor dar-se-á sem prejuízo da remuneração de seu cargo efetivo.

§ 6º Em caso de vacância, independentemente da data em que haja ocorrido, proceder-se-á à nova eleição.

§ 7º O Ouvidor poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres do cargo, observando-se o procedimento relativo à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

Parágrafo único. O Procurador-Geral de Justiça, com anuência da maioria absoluta do Colégio de Procuradores, poderá determinar o afastamento do Ouvidor enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 5º Caberá ao Colégio de Procuradores de Justiça definir a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça. Art. 6º Os procedimentos internos da Ouvidoria serão definidos no respectivo Regime Interno, que será elaborado pelo Ouvidor e submetido à aprovação do Colégio de Procuradores no prazo máximo de cento e vinte dias a partir da posse do primeiro Ouvidor.

Art. 7º As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias do Ministério Público.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO, 2 de maio de 2006.

SIMÃO JATENE

Governador do Estado

LEI N° 8.018, DE 8 DE JULHO DE 2014

Altera dispositivos da Lei nº 6.849, de 2 de maio de 2006.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1° O art. 1º e o § 1º da Lei Estadual nº 6.849, de 2 de maio de 2006, passam a ter a seguinte redação:

"Art. 1º Fica criada na estrutura organizacional do Ministério Público do Estado do Pará, como órgão auxiliar, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público, com os respectivos cargos de Ouvidor- Geral e de Vice-Ouvidor-Geral, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 8 de dezembro de 2004, órgão que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza, qualidade e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º A Ouvidoria-Geral criará canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de representações, denúncias, reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de cidadãos, entidades representativas, órgão público e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição."

Art. 2o Ficam acrescidos ao art. 1º da Lei Estadual nº 6.849, de 2006, os §§ 3º, 4º e 5º, com a seguinte redação:

"Art. 1º .....

§ 3º A Ouvidoria-Geral do Ministério Público não dispõe de poderes correcionais, não interfere nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

§ 4º A Ouvidoria-Geral detém independência funcional em relação a todos os demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem vínculo de hierarquia funcional.

§ 5º Os órgãos e serviços auxiliares de apoio técnico e administrativo do Ministério Público deverão prestar, em prazo razoável, as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria-Geral, bem como apoiá-la no desenvolvimento de suas atividades."

Art. 3o O art. 2º e seus incisos IV, V e VI e o parágrafo único da Lei Estadual nº 6.849, de 2006, passam a ter a seguinte redação:

"Art. 2º Compete à Ouvidoria-Geral:

.....

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, semestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informação e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

V - manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria-Geral, informando o interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses de sigilo;

VI - organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidora-Geral, inclusive das respectivas decisões;

.....

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria-Geral exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais Órgãos da Administração Superior, de Administração ou de Execução da Instituição."

Art. 4º Ficam acrescidos os incisos X, XI e XII ao art. 2º da Lei Estadual nº 6.849, de 2006, com a seguinte redação:

"Art. 2º .....

X - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

XI - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada, visando à consecução de seus objetivos;

XII - promover, com o apoio da Procuradoria-Geral de Justiça, o desenvolvimento e a implantação de um sistema de informações, com uma base única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoria dos procedimentos resultantes."

Art. 5º O caput do art. 3º da Lei Estadual nº 6.849, de 2006, passa a ter a seguinte redação: "Art. 3º A comunicação com a Ouvidoria-Geral poderá ser feita:"

.....

Art. 6º O caput, os §§ 1º, 3º, 4º, 5º, 7º e o Parágrafo único do art. 4º da Lei Estadual nº 6.849, de 2006, passam a ter a seguinte redação, com a renumeração do Parágrafo único como § 8º:

"Art. 4º O Ouvidor-Geral e os dois Vice-Ouvidores-Gerais, membros em atividade de carreira do Ministério Público, serão nomeados pelo Procurador-Geral de Justiça, dentre integrantes de lista tríplice elaborada pelo Colégio de Procuradores de Justiça, para mandato de dois anos, admitida uma recondução, aplicando-se no que couber, as normas pertinentes à eleição do Corregedor- Geral do Ministério Público previstas na Subseção II, da Seção IV, da Lei Complementar nº 057/2006.

§ 1º A lista tríplice para a escolha do Ouvidor-Geral e dos Vice- Ouvidores-Gerais será formada dentre os candidatos inscritos, com observância do procedimento contido em resolução do Colégio de Procuradores de Justiça.

.....

§ 3º Durante o exercício do mandato, o Ouvidor-Geral ficará impedido de exercer outros cargos ou funções no Ministério Público e somente poderá concorrer a cargo eletivo no âmbito da Instituição, hipótese em que deverá se afastar do exercício da Ouvidoria no prazo de sessenta dias antes da data da eleição, comprovando devidamente essa desvinculação no momento do pedido de registro da candidatura.

§ 4º O Ouvidor-Geral será substituído, nas suas faltas, impedimentos, férias e licenças, pelo 1º Vice-Ouvidor-Geral ou 2º Vice-Ouvidor-Geral, os quais somente ficarão afastados de suas atribuições quando assumirem o cargo de Ouvidor-Geral.

§ 5º O exercício do mandato do Ouvidor-Geral dar-se-á sem prejuízo da remuneração de seu cargo efetivo.

.....

§ 7º O Ouvidor-Geral poderá ser destituído do cargo nos casos de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres do cargo, observando-se, nessa situação o procedimento relativo à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 8º O Procurador-Geral de Justiça, com anuência da maioria absoluta do Colégio de Procuradores, poderá determinar o afastamento do Ouvidor-Geral enquanto perdurar o procedimento de destituição."

Art. 7º O art. 5º da Lei Estadual nº 6.849, de 2006, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 5º Caberá ao Colégio de Procuradores de Justiça definir a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria-Geral, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça."

Art. 8º O art. 6º da Lei Estadual nº 6.849, de 2006, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 6º Os procedimentos internos da Ouvidoria-Geral serão definidos no respectivo Regimento Interno, que será elaborado pelo Ouvidor e submetido à aprovação do Colégio de Procuradores no prazo máximo de cento e vinte dias a partir da posse do

primeiro Ouvidor."

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação. PALÁCIO DO GOVERNO, 8 de julho de 2014.

SIMÃO JATENE

Governador do Estado

RESOLUÇÃO Nº 001/2019–CPJ, DE 31 DE JANEIRO DE 2019

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Pará.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ, no uso de suas atribuições legais, e com fundamento no art. 50, caput, e parágrafo único, da Lei Complementar Estadual nº 057, de 06 de julho de 2006; e

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar a estrutura funcional e os procedimentos internos da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Pará, e

CONSIDERANDO, ainda, a proposta do Procurador-Geral de Justiça submetida à deliberação do Colegiado,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Pará, criada pela Lei nº 6.849, de 2 de maio de 2006, em consonância com as disposições do § 5º do art. 130-A da Constituição Federal e da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, é órgão auxiliar do Ministério Público, tendo por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza, qualidade e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral detém independência funcional em relação a todos os demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem vínculo de hierarquia funcional.

Art. 3º Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público devem prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor-Geral, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º Os órgãos e serviços auxiliares de apoio técnico e administrativo do Ministério Público deverão prestar, em prazo razoável, as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria-Geral, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo, bem como apoiá-la no desenvolvimento de suas atividades.

Art. 5º É assegurado à Ouvidoria-Geral do Ministério Público o livre acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições, da forma que se fizer necessária à devida instrução de seus pronunciamentos.

Art. 6º A Ouvidoria-Geral não dispõe de poderes correicionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Art. 7º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 8º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria-Geral não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente, por intermédio de escritos, verbalmente, por meio de canais de comunicação eletrônico, postal, telefônico ou outros de quaisquer natureza.

Parágrafo único. Quando se tratar de manifestação verbal, esta deverá ser reduzida a termo.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º Compete à Ouvidoria-Geral:

I - receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar fundamentadamente, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art. 130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, se for o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III - sugerir fundamentadamente, ao Conselho Nacional do Ministério Público ou aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público Estadual, o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas quando os fatos nelas narrados não traduzirem, em tese, irregularidades;

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, trimestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

V - manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria-Geral, informando o interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VI - organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria-Geral, inclusive das respectivas decisões;

VII - informar o Procurador-Geral de Justiça, o Corregedor-Geral do Ministério Público e o Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

VIII - propor ao Procurador-Geral de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias ou problemas pontuais eventualmente detectados;

IX - encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral ao Procuradoria-Geral de Justiça, a Corregedoria-Geral e ao Colégio de Procuradores de Justiça, até o trigésimo dia do mês subsequente;

X - encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, até o trigésimo dia do mês subsequente, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério, com indicadores mínimos;

XI - fazer uso da palavra, quando necessário, junto aos órgãos colegiados; e

XII - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria-Geral exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais órgãos da Administração Superior, de Administração ou de Execução, da Instituição.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 10 A Ouvidoria-Geral tem a seguinte estrutura:

I - o Gabinete do Ouvidor;

II - a Assessoria Jurídica; e

III - a Chefia de Unidade de Apoio. 1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

2º Junto ao Gabinete funcionará o Assessor Jurídico indicado pelo membro em atividade de carreira do Ministério Público eleito Ouvidor-Geral, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem determinadas.

3º A Chefia de Unidade de Apoio tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria-Geral.

Art. 11 Compete ao Ouvidor-Geral chefiar a Ouvidoria-Geral, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes, representando-a no âmbito do Ministério Público e junto à sociedade e ao Estado.

Art. 12 Compete ao Assessor Jurídico:

I - Acompanhar o atendimento das determinações do Ouvidor-Geral e o cumprimento de suas decisões;

II - Acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral;

III - Colaborar com o Ouvidor-Geral e com a Chefia de Unidade de Apoio no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IV - Proceder a pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V - Sugerir ao Ouvidor-Geral medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria-Geral;

VI - Elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor-Geral, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais da manifestação; e

VII - Exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo.

Art. 13 Compete à Chefia de Unidade de Apoio:

I - Inserir, no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria-Geral, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional, sem prejuízo da manutenção do sigilo nas hipóteses legais;

II - Zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria-Geral, comunicando ao Ouvidor-Geral as eventuais irregularidades constatadas;

III - Receber correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a ao registro e à análise do Ouvidor-Geral;

IV - Atender, com atenção e urbanidade, as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria-Geral, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

V - Organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a “back-up”;

VI - Organizar a agenda do Ouvidor-Geral para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII - Preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor-Geral, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

VIII - Assistir o Ouvidor-Geral e o Assessor Jurídico, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções; e

IX - Exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 14 A Ouvidoria-Geral observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento do Ministério Público do Estado do Pará.

Art. 15 Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria-Geral deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos.

Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, a conversa será gravada.

Art. 16 As reivindicações dirigidas à Ouvidoria-Geral são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria-Geral.

Art. 17 Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria-Geral, colhendo os dados do manifestante e fornecendo- lhe o número do protocolo, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

1º A manifestação poderá ser sigilosa, por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais.

2º Não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, devendo ser indicados, na manifestação, o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado.

3º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria-Geral deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova.

4º Os dados pessoais referentes às manifestações sigilosas ficarão guardados em arquivo especial, cujo acesso será restrito e a critério do Ouvidor-Geral.

5º As notícias de fato e as informações, mesmo quando apresentadas de forma anônima, poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 18 As manifestações, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria-Geral, submeter-se-ão ao seguinte trâmite:

I - Análise prévia pela Assessoria Jurídica, que deverá, sempre que possível, formular proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II - Submissão da proposta a que alude o inciso anterior e de qualquer outra manifestação ao Ouvidor-Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - Quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

IV - Quando se tratar de reclamação envolvendo Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

V - Quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

VI - Quando se tratar de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, com cópia para o membro citado, ou ao Subprocurador-Geral de Justiça para a área técnico-administrativa, com cópia para o servidor citado;

VII - Quando se tratar de pedido de informação ou de providência, a manifestação será encaminhada preferencialmente mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico, anexando os documentos necessários, se for o caso, ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria-Geral;

VIII - A manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado, e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, será encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

IX - Ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria-Geral, no prazo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, justificadamente, as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado, o que poderá ocorrer mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico (e-mail), anexando os documentos necessários, se for o caso.

1º Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor-Geral determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria-Geral acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante, as informações.

3º Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria-Geral repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais e, caso for, ao membro do Ministério Público com atribuição para examinar a questão.

4º Em casos excepcionais, visando preservar os membros do Ministério Público ou os servidores envolvidos, o Ouvidor-Geral poderá decretar o sigilo da manifestação, que somente será quebrado por solicitação da Corregedoria-Geral ou do Procurador-Geral de Justiça.

5º Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, o interessado será cientificado do endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada; sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada ao órgão próprio, noticiando-se o interessado acerca da diligência.

6º As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

7º Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor-Geral determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

8º O membro do Ministério Público que se omitir na resposta aos pedidos de informações e providências da Ouvidoria-Geral, será notificado para justificar-se em até 10 (dez) dias, sob pena de comunicação à Corregedoria-Geral do Ministério Público.

CAPÍTULO V

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 19 As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I - Quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica; e

e) mediante contato pessoal.

II - Quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. reclamação;

2. representação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação; e

5. elogios.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. reclamação;

2. representação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação;

5. pedido de providência; e

6. outros.

III - quanto às decisões e aos encaminhamentos da OuvidoriaGeral:

a) decisões:

1. arquivadas por impertinentes;

2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria-Geral;

3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria-Geral; e

4. outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador-Geral de Justiça;

2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

3. ao Colégio de Procuradores;

4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

5. aos Centros de Apoio Operacional;

6. às Promotorias de Justiça;

7. aos demais órgãos do Ministério Público;

8. à Ouvidorias de órgãos externos;

9. à Auditoria-Geral do Estado;

10. aos Tribunais de Contas; 11. à OAB;

12. à Defensoria Pública; e

13. a outros entes externos.

1º A Ouvidoria-Geral poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública; e

g) outras soluções.

2º O órgão que integre a estrutura do Ministério Público deverá, no prazo assinalado pelo Ouvidor-Geral, responder e/ou comunicar à Ouvidoria-Geral a providência adotada.

3º As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhadas via ofício e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subsequentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20 O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria-Geral do Ministério Público.

Parágrafo único. Os cargos em comissão previstos neste Ato Regulamentar serão colocados à disposição da Ouvidoria-Geral de acordo com a previsão orçamentária, disponibilidade financeira e administrativa, assim reconhecidos pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 21 A Ouvidoria-Geral desenvolverá e implementará sistema de informações com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Art. 22 As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 23 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DE SESSÕES DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ, em 31 de janeiro de 2019.

GILBERTO VALENTE MARTINS
Procurador-Geral de Justiça

CLÁUDIO BEZERRA DE MELO
Procurador de Justiça

UBIRAGILDA SILVA PIMENTEL
Procuradora de Justiça

LUIZ CESAR TAVARES BIBAS
Procurador de Justiça

MARCOS ANTÔNIO FERREIRA DAS NEVES
Procurador de Justiça

ADÉLIO MENDES DOS SANTOS
Procurador de Justiça

MARIZA MACHADO DA SILVA LIMA
Procuradora de Justiça

ANTÔNIO EDUARDO BARLETA DE ALMEIDA
Procurador de Justiça

RICARDO ALBUQUERQUE DA SILVA
Procurador de Justiça

MARIA DA CONCEIÇÃO GOMES DE SOUZA
Procuradora de Justiça

LEILA MARIA MARQUES DE MORAES

Procuradora de Justiça

TEREZA CRISTINA BARATA BATISTA DE LIMA

Procuradora de Justiça

MARIA TÉRCIA ÁVILA BASTOS DOS SANTOS

Procuradora de Justiça

MARIA CÉLIA FILOCREÃO GONÇALVES

Procuradora de Justiça

CÂNDIDA DE JESUS RIBEIRO DO NASCIMENTO

Procuradora de Justiça

MARIA DO SOCORRO MARTINS CARVALHO MENDO

Procuradora de Justiça

ROSA MARIA RODRIGUES CARVALHO

Procuradora de Justiça

WALDIR MACIEIRA DA COSTA FILHO

Procurador de Justiça

SÉRGIO TIBÚRCIO DOS SANTOS SILVA

Procurador de Justiça

PORTARIA Nº 2.892/2020-MP/PGJ

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Pará.

O PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARÁ, no uso de suas atribuições previstas nos arts. 130-A, I, da Constituição Federal e 11 e 12, XVII, juntamente com o OUVIDOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARÁ, no exercício das atribuições;

Considerando que a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Pará é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

Considerando que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

Considerando a criação da Ouvidoria das Mulheres no ámbito da Ouvidoria Nacional do CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, bem como a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência,

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Pará, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher. Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Pará;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres,com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE E CUMPRA-SE.

GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, Belém, 15 de outubro de 2020.

GILBERTO VALENTE MARTINS

Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Pará

ANTÔNIO EDUARDO BARLETA DE ALMEIDA

Ouvidor-Geral do Ministério Público do Pará

2.5 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

LEI ORDINÁRIA Nº 1.636, DE 6 DE JUNHO DE 2006

Dispõe sobre a criação da Ouvidora do Ministério Público do Estado de Rondônia, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Fica criada, na forma desta Lei, a OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, criadas pela Emenda Constitucional nº. 45, de 30 de dezembro 2004, órgão que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas, e, quando possível, acompanhadas de elementos de provas.

§ 3º Não serão admitidas notícias de irregularidades, representações e críticas anônimas.

§ 4º A Ouvidoria do Ministério Público manterá sigilo sobre a identidade do representante ou reclamante, quando for expressamente solicitado por este.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - solicitar aos órgãos componentes da estrutura orgânica do Ministério Público do Estado de Rondônia informações e esclarecimentos, comunicando os fatos ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, para fins de instauração de inspeções, correições, sindicâncias, inquéritos e processos administrativos, quando for o caso;

III - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

IV - determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem minimamente fundamentadas;

V - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

VI - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

VII - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VIII - fazer registrar, mediante protocolo, os expedientes protocolizados na Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

IX - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos, bem como das providências tomadas pela Ouvidoria a respeito de cada caso;

X - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Parágrafo único - As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

Art. 3º A Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de poderes correcionais, não interfere e nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Art. 4º O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal ou mediante:

I - correspondência;

II - ligação telefônica, que será reduzida a termo pela Ouvidoria;

III - mensagem via fac-símile;

IV - comunicação via Internet, com utilização do serviço da Ouvidoria a ser disponibilizado pelo Ministério Público.

Art. 5º O cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado de Rondônia será exercido por membro do Ministério Público que esteja em atividade, com mais de 10 (dez) anos na carreira, eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

§ 1º No mesmo procedimento eleitoral será eleito o suplente do Ouvidor do Ministério Público, para igual mandato.

§ 2º O processo eleitoral será regulamentado por Resolução do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça.

§ 3º Durante o exercício do mandato, e por prazo igual ao mandato após seu término, o membro do Ministério Público nomeado Ouvidor estará impedido de exercer outros cargos, ou funções, ou candidatar-se a qualquer cargo eletivo na Instituição.

Art. 6º O Ouvidor do Ministério Público poderá ser destituído do cargo pelo voto da maioria absoluta dos integrantes do Colégio de Procuradores de Justiça, em casos de abuso de poder ou grave

omissão no cumprimento dos deveres do cargo, mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público.

§ 1º Recebida a proposta pelo Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça, este, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, dela cientificará, pessoalmente, o Ouvidor do Ministério Público, fazendo-lhe a entrega de cópia integral do requerimento. No mesmo prazo, e da mesma forma, será cientificado o Conselho Nacional do Ministério Público.

§ 2º No prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da proposta, o Ouvidor poderá oferecer contestação e requerer a produção de provas.

§ 3º Encerrada a instrução, será marcada, no prazo de 5 (cinco) dias, reunião para julgamento, facultando-se ao Ouvidor do Ministério Público fazer sustentação oral, finda a qual, o Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça procederá a colheita dos votos.

§ 4º Aprovada a proposta de destituição, os autos serão encaminhados ao Procurador-Geral de Justiça, que fará expedir o ato de destituição, bem como o de nomeação do suplente eleito, para exercer o cargo de Ouvidor do Ministério Público até o final do mandato, cientificando o Conselho Nacional do Ministério Público.

§ 5º Caso seja rejeitada a proposta de destituição, os autos serão arquivados, remetendo-se cópia ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 7º A Ouvidoria, órgão auxiliar do Ministério Público, integrará a estrutura administrativa da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 8º A estrutura funcional e os procedimentos internos serão definidos por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 9º A Ouvidoria será instalada no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação desta Lei.

Art. 10 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio do Governo do Estado de Rondônia, em 06 de junho de 2006, 118º da República.

IVO NARCISO CASSOL

Governador

Este texto não substitui o publicado no D.O.E. nº 526, de 7.6.2006.

LEI ORDINÁRIA Nº 6.000, DE 14 DE ABRIL DE 2025

Altera a Lei nº 1.636, de 6 de junho de 2006, que "Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Rondônia, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências.".

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam alterados o inciso VI do art. 2º. e o art. 5º., ambos da Lei nº 1.636, de 6 de junho de 2006, que "Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Rondônia, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências.", os quais passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º...

VI - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório semestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

Art. 5º Os cargos de Ouvidor e de Ouvidor Suplente serão exercidos por membros ativos do Ministério Público do Estado de Rondônia com mais de 10 (dez) anos de carreira, eleitos em chapa única pelo Colégio de Procuradores de Justiça para mandato de 2 (dois) anos, permitida 1 (uma) recondução.

Parágrafo único. O processo eleitoral para chapa única Ouvidor/Ouvidor Suplente será regulamentado por meio de Resolução do Colégio de Procuradores de Justiça, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça." (NR)

Art. 2º Ficam revogados os §§ 1º ao 3º do art. 5º. da Lei nº 1.636, de 6 de junho de 2006.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Rondônia, 14 de abril de 2025; 204º da Independência e 137º da República.

MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS

Governador

RESOLUÇÃO CPJ Nº 07, DE 31 DE JULHO DE 2006

Regulamenta a eleição para o cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado de Rondônia.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a deliberação do egrégio Colégio de Procuradores de Justiça em sua 281ª Sessão, realizada em 29 de junho de 2006,

RESOLVE:

Art. 1º A eleição para o cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado de Rondônia será convocada através de Edital, publicado no Diário da Justiça, pelo menos 30 (trinta) dias antes de sua realização, e efetivar-se-á em reunião do Colégio de Procuradores de Justiça, em sessão extraordinária convocada para esse fim.

Art. 2º Os membros do Ministério Público de Rondônia, candidatos ao cargo de Ouvidor do Ministério Público, e que atendam ao requisito do artigo 5º da Lei n. 1.636, de 06 de junho de 2006, deverão formalizar sua candidatura até 10 (dez) dias antes da eleição, mediante requerimento dirigido ao Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 3º Para a eleição, serão confeccionadas cédulas contendo o nome de todos os candidatos, com os respectivos quadriláteros para que o eleitor assinale, com um X, a sua preferência.

Parágrafo único. A ordem de colocação dos nomes na cédula será obtida mediante sorteio

Art. 4º Inicialmente, o Colégio de Procuradores elegerá o titular do cargo de Ouvidor do Ministério Público, sendo considerado eleito o nome do mais votado, sem observância de qualquer quorum.

Parágrafo único. Em caso de empate, será considerado eleito o mais antigo na carreira do Ministério Público de Rondônia, com observância da lista de antigüidade vigente.

Art. 5º Proclamado o nome do eleito, o colegiado passará à votação para a eleição do suplente do cargo de Ouvidor do Ministério Público, observado o mesmo procedimento previsto no artigo 4º.

Art. 6º O Procurador-Geral de Justiça fará a nomeação dos eleitos no prazo de 5 (cinco) dias a contar da eleição. Art. 7º O titular e o suplente do cargo de Ouvidor do Ministério Público tomarão posse perante o Conselho Superior do Ministério Público.

Art. 8º O Ouvidor do Ministério Público de Rondônia poderá exercer suas funções com prejuízo de suas atribuições normais até 31 de dezembro de 2006, a partir de quando passará a exercê-las sem prejuízo.

Art. 9º Revogam-se as disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE

Porto Velho, 31 de julho de 2006.

ABDIEL RAMOS FIGUEIRA

Procurador-Geral de Justiça

RESOLUÇÃO CPJ Nº 3, 21 DE FEVEREIRO DE 2022

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rondônia.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista a decisão do egrégio COLÉGIO DE PROCURADORES em sua 442ª Sessão, realizada em 18 de fevereiro de 2022, SEI nº 19.25.110001050.0010134/2021-63,

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do MPRO é órgão de comunicação direta e simplificada com a sociedade, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, bem como a necessidade de se criarem canais e sistemas alternativos especializados para atender às demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

CONSIDERANDO que, por meio da Recomendação nº 88, de 27 de janeiro de 2022, o CNMP indicou aos Ministérios Públicos Estaduais a necessidade de criação de um canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito de suas Ouvidorias, com o objetivo principal de receber, tratar e encaminhar às autoridades competentes denúncias relacionadas à violência contra a mulher,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Rondônia, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado de Rondônia;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º O canal Ouvidoria das Mulheres deve garantir o acesso à Justiça, por meio de um fluxo rápido e eficaz.

§ 1º A Ouvidoria poderá solicitar apoio à equipe das Promotorias com atribuição no combate à violência doméstica da Capital e/ou do Interior, especialmente para o atendimento de demandas sensíveis.

§ 2º A Promotoria de Justiça com atribuição no combate à violência doméstica, quando solicitada, deverá prestar apoio e assistência com celeridade e eficácia, norteada pelo disposto no caput deste artigo.

§ 3º Os(as) integrantes do MPRO que atuarem no canal Ouvidoria das Mulheres serão capacitados para atendimento humanizado, escuta ativa e acolhimento das vítimas. Art. 5º A Secretaria-Geral providenciará telefone e endereço eletrônico exclusivos para recebimento de demandas da Ouvidoria das Mulheres.

Art. 6º A Diretoria de Tecnologia da Informação confeccionará formulário eletrônico específico, cujo link será divulgado no portal e redes sociais do MPRO, a fim de que qualquer cidadão possa denunciar casos de violência contra a mulher.

Art. 7º O Departamento de Comunicação Integrada promoverá divulgação permanente sobre os canais de atendimento da Ouvidoria das Mulheres.

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor da data de sua publicação, revogadas todas as disposições em contrário.

Porto Velho-RO, 21 de fevereiro de 2022.

IVANILDO DE OLIVEIRA

Procurador-Geral de Justiça

Presidente do Colégio de Procuradores

2.6 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA

LEI Nº 806, DE 18 DE MAIO DE 2011

"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima, prevista no § 5º do art. 130-A, da Constituição da República, e dá providências correlatas."

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RORAIMA:

Faço saber que a Assembleia Legislativa de Roraima aprovou e eu sanciono a presente Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 8 de dezembro de 2004.

Art. 2º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição, por meio de seus órgãos, membros e serviços auxiliares, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 3º A Ouvidoria detém independência funcional em relação a todos os demais órgãos do Ministério Público, atuando em regime de cooperação com eles, sem vínculo de hierarquia funcional.

Art. 4º A Ouvidoria do Ministério Público será chefiada pelo Ouvidor do Ministério Público, eleito, em votação secreta, pelo Colégio de Procuradores de Justiça, entre os membros com mais de 10 (dez) anos de carreira, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma reeleição, aplicando-se, no que couber, as normas legais e regimentais que regulam a eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 1º O Ouvidor do Ministério Público será substituído, nas faltas, férias, licenças e afastamentos pelo Ouvidor do Ministério Público Substituto, indicado pelo titular, exceto nas hipóteses de suspeição e impedimento, quando o substituto será designado pelo Procurador-Geral de Justiça, após aprovação do Colégio de Procuradores ou ad referendum deste.

§ 2º O exercício da função dar-se-á sem prejuízo das atribuições originárias do membro do Ministério Público.

§ 3º Ocorrendo a vacância do cargo de Ouvidor, independente da data do fato, proceder- se-á nova eleição no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 4º A destituição do Ouvidor-Geral do Ministério Público observará, no que couber, as regras e procedimentos legais e regimentais que regulam a destituição do Corregedor- Geral do Ministério Público.

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelo Ministério Público;

II – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Procurador- Geral de Justiça, Corregedor-Geral, Conselho Superior, Colégio de Procuradores de Justiça e Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas e providências a serem adotadas, visando o adequado atendimento da sociedade e da execução das atribuições institucionais;

III – representar, fundamentada e diretamente, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público ou, se for o caso, ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses aludidas no art. 130-A, §2º, da Constituição Federal;

IV – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais;

V – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando aos interessados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

VIII – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral, mensalmente, relatório contendo a síntese das representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

IX – elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, submetendo-os ao Colégio de Procuradores de Justiça, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da posse do primeiro Ouvidor;

X – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 6º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Parágrafo único. As informações que, apesar de anônimas, possam interessar a órgão da administração superior ou de execução do Ministério Público, serão recebidas e repassadas àqueles, mediante despacho fundamentado.

Art. 7º A estrutura funcional será definida por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 8º A Ouvidoria deverá ser instalada no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação desta Lei.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Palácio Senador Hélio Campos/RR, 18 de maio de 2011.

JOSÉ DE ANCHIETA JUNIOR

Governador do Estado de Roraima

RESOLUÇÃO Nº 003, DE 1º DE JUNHO DE 2010

Institui a Ouvidoria no Ministério Público do Estado de Roraima

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando as disposições do art. 130-A, § 5°, da Constituição Federal, acrescido pela Emenda Constitucional n° 45 , de 8 de dezembro de 2004;

Considerando a Recomendação n° 03, de 05 de março de 2007, do Conselho Nacional do Ministério Público;

Considerando a aprovação do Egrégio Colégio de Procuradores, na forma do art. 29, §§ 2.°e 3.°, da Lei Complementar Estadual n.° 003/94,

RESOLVE:

DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º – Fica criada a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, acrescido pela Emenda Constitucional nº. 45, de 8 de dezembro de 2004.

Art. 2º – A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição, por meio de seus órgãos, membros e serviços auxiliares, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 3º – A Ouvidoria detém independência funcional em relação a todos os demais órgãos do Ministério Público, atuando em regime de cooperação com eles sem vínculo de hierarquia funcional.

Art. 4º – A Ouvidoria do Ministério Público será chefiada pelo Ouvidor do Ministério Público, eleito, em votação secreta, pelo Colégio de Procuradores de Justiça, entre os membros com mais de dez anos de carreira, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma reeleição, aplicando-se, no que couber, as normas legais e regimentais que regulam a eleição do Corregedor- Geral do Ministério Público.

§ 1º – O Ouvidor do Ministério Público será substituído, nas faltas, férias, licenças, afastamentos pelo Ouvidor do Ministério Público Substituto, indicado pelo titular, exceto nas hipóteses de suspeição e impedimento, quando o substituto será designado pelo Procurador-Geral de Justiça após aprovação do Colégio de Procuradores ou ad referendum deste.

§ 2º – O exercício da função dar-se-á sem prejuízo das atribuições originárias do membro do Ministério Público.

§ 3º – A primeira investidura deverá ocorrer no prazo de até sessenta dias após a publicação desta Resolução.

§ 4º – Ocorrendo a vacância do cargo de Ouvidor, independente da data do fato, proceder-se-á nova eleição no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 5º – A destituição do Ouvidor-Geral do Ministério Público observará, no que couber, as regras e procedimentos legais e regimentais que regulam a destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º – Compete a Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelo Ministério Público;

II – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral, Conselho Superior, Colégio de Procuradores de Justiça e Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas e providências a serem adotadas, visando o adequado atendimento da sociedade e da execução das atribuições institucionais;

III – representar, fundamentada e diretamente, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, ou, se for o caso, ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses aludidas no art. 130-A, § 2º, da Constituição Federal;

IV – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários a adequada e eficiente prestação das atividades funcionais;

V – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando aos interessados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

VIII – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral, mensalmente, relatório contendo a síntese das representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

IX – elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, submetendo-os ao Colégio de Procuradores de Justiça, no prazo máximo de cento e vinte dias, a partir da posse do primeiro Ouvidor;

X – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 6º – Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Parágrafo único. As informações que, apesar de anônimas, possam interessar a órgão da administração superior ou de execução do Ministério Público, serão recebidas e repassadas àqueles, mediante despacho fundamentado.

Art. 7º – Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Sala de Sessões do Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça do

Ministério Público do Estado de Roraima, ao 1º dia do mês de junho de 2010.

FÁBIO BASTOS STICA

Presidente-em exercício

EDSON DAMAS DA SILVEIRA

Membro

ALESSANDRO TRAMUJAS ASSAD

Membro

REJANE GOMES DE AZEVEDO MOURA

Membro

ATO NORMATIVO PGJ Nº 005, DE 13 DE MAIO DE 2022

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado de Roraima.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA, no uso das respectivas atribuições legais, conferidas pelo art. 12, inc. VIII da Lei Complementar nº 003, de 07 de janeiro de 1994 e,

Considerando o papel institucional do Ministério Público de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

Considerando que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado de Roraima é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

Considerando que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

Considerando que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado de Roraima compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, instituída pela Portaria CNMP – PRESI n° 39, de 11 de março de 2020, conforme Termo de Adesão, assinado em 23 de junho de 2020;

Considerando a instituição da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, por meio da Portaria CNMP-PRESI N° 77, DE 21 DE MAIO DE 2020;

Considerando a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência, neste Estado de Roraima,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado de Roraima, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher. Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – Receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado de Roraima, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro;

II – Encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – Promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – Propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º Este Ato Normativo entra em vigor na data de sua publicação. Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

JANAÍNA CARNEIRO COSTA

Procuradora-Geral de Justiça

2.7 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

RESOLUÇÃO Nº 006/2019/CPJ

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pela Lei n. 8.625/1993 e pela Lei Complementar Estadual n. 51/2008, e, conforme deliberação tomada na sua 139ª Sessão Ordinária, realizada em 11/11/2019, e

CONSIDERANDO que o Ministério Público, com a Carta Magna de 5 de outubro de 1988, passou a ter atuação influente nos mais variados setores da sociedade, sempre com o escopo de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO que o art. 130-A, § 5°, da Constituição Federal, estabelece a criação de Ouvidorias do Ministério Público por Leis da União e dos Estados, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO a necessidade de elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição, com vista a um adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional, além do fortalecimento da Cidadania;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação do artigo 53-A da Lei Complementar Estadual n. 51/2008, atualizada pela Lei Complementar Estadual n. 103/2016, estabelecendo as atribuições da Ouvidoria, sua estrutura física e recursos humanos, além de disciplinar a tramitação dos procedimentos, dentre outros aspectos;

CONSIDERANDO a regulamentação quanto ao processamento das denúncias anônimas recebidas pela Ouvidoria, por força do art. 6º, parágrafo único, da Resolução n. 95/2013, do CNMP;

CONSIDERANDO a atualização de procedimentos visando à adequação ao disposto na Resolução n. 174/2017, do CNMP;

CONSIDERANDO a edição da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a necessidade de sua operacionalização,

RESOLVE:

TÍTULO I

DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins, criada pela Lei Estadual n. 51/2007, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, acrescida pela Emenda Constitucional n. 45/2004, tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades compreendidas no rol de atribuições dos seus órgãos e serviços, bem como de seus membros e servidores, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 2º A Ouvidoria atuará sem relação de hierarquia funcional, em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, preservada em relação a eles sua independência.

Art. 3º A Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de poderes correicionais, não substitui e não interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

Art. 4º A função de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Tocantins será exercida por um Procurador de Justiça, eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça, nos moldes especificados para o pleito de escolha do Corregedor-Geral, para mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido à função uma única vez, observado o mesmo procedimento.

Art. 5º No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público, consistindo dever de seus servidores e membros adotarem, nos limites de suas atribuições e respeitada a independência funcional, as medidas que julgarem pertinentes, publicando todos os atos no próprio protocolo para acesso do interessado.

Parágrafo único. A omissão no atendimento às requisições da Ouvidoria quanto a informações, fornecimento de documentos ou adoção de medidas que o caso requer, injustificadamente, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES

Art. 6º Compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes, conferindo-se legitimidade à sua representação perante todos os Poderes ou Órgãos, em qualquer instância.

Art. 7º A Ouvidoria contará com sala própria e estrutura adequada para o atendimento ao público, integrando-a:

I - o Gabinete do Ouvidor;

II - a Assessoria Técnica;

III - a Equipe Administrativa; e

*IV - a Ouvidoria da Mulher.

*Inciso “IV” acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*Parágrafo único. A Ouvidoria da Mulher consiste em canal especializado ao atendimento às mulheres, adultas e crianças, vítimas de violência, com atendimento por pessoas do sexo feminino,

via telefone específico divulgado nas mídias institucionais, ou presencialmente em local reservado, garantindo respeito à privacidade e intimidade, com prioridade em sua tramitação.

*Parágrafo único acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

Art. 8º Compete à Ouvidoria do Ministério Público:

I - receber, registrar, analisar e dar encaminhamento devido às manifestações que se incluam dentre as atribuições de seus cargos, além de reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, feitos por qualquer interessado;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art. 130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, conforme o caso, aos Órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III - divulgar permanentemente seu papel institucional à sociedade;

IV - elaborar e encaminhar, ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, trimestralmente, relatório contendo quantidade de manifestações recebidas na Ouvidoria com as classificações por assunto, nos moldes do sistema instituído em Resoluções do CNMP;

V - manter registro atualizado dos expedientes protocolizados na Ouvidoria;

VI - dar conhecimento, ao Conselho Nacional do Ministério Público, ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, sempre que solicitado, dos expedientes protocolizados na Ouvidoria;

VII - garantir, a todos os interessados nos serviços solicitados, o direito de registro das manifestações e de resposta sobre as providências adotadas pela Ouvidoria e dos resultados alcançados, com a publicação das decisões de casos sem sigilo e atos de tramitação no respectivo protocolo, no sistema próprio;

VIII - informar, ao interessado identificado, via sistema, o número do procedimento e-Ext gerado a partir do encaminhamento de sua manifestação, nos termos do art. 19 deste Regimento Interno;

*IX - recepcionar os pedidos de informação, reclamação ou qualquer outra demanda referente à Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), encaminhando à autoridade com atribuição para o devido processamento;

*X - manter atualizados os menus “SIC – Serviço de Informação ao Cidadão/Ouvidoria” e “Publicação Anual do SIC”, no Portal da Transparência; e

*Inciso “X” com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

XI - outras atribuições que, por sua natureza, se identifiquem com a função da Ouvidoria ou decorram das previstas nesta resolução;

§ 1º A Ouvidoria terá participação na construção das Metas próprias e Institucionais para a consolidação de quaisquer planejamentos.

§ 2º A Ouvidoria, por seu titular, terá participação como orientador do Curso de Capacitação para o Ingresso na Carreira dos Promotores de Justiça Substitutos.

§ 3º No desenvolvimento de suas atividades, inclusive no atendimento ao público, a Ouvidoria observará o horário de funcionamento da Procuradoria-Geral de Justiça, restando, fora do expediente, a opção para encaminhamentos por e-mail ou sistema eletrônico próprio, por meio de link disponível no site do Ministério Público do Estado do Tocantins; e qualquer outro meio disponível que venha a ser instituído.

CAPÍTULO III

DA ASSESSORIA TÉCNICA

Art. 9º A Assessoria Técnica, constituída por cargos comissionados da livre indicação do Ouvidor, terá como atribuições as dispostas no artigo 118 da Resolução n. 008/2015/CPJ e, especificamente:

*I - orientar e auxiliar a Equipe Administrativa, inclusive a Ouvidoria da Mulher, quanto ao atendimento ao público, seja presencial ou por qualquer outro meio;

*Inciso "I" com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

II - manter atualizados procedimentos, arquivos e toda documentação da Ouvidoria;

III - minutar decisão de inadmissão ou de despacho de encaminhamento das manifestações para aprovação e assinatura do Ouvidor;

IV - publicar, no respectivo Protocolo, as decisões e despachos proferidos pelo Ouvidor;

V - acompanhar o atendimento dos requerimentos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;

VI - redigir relatórios, despachos, correspondências e outros documentos, submetendo à consideração do Ouvidor;

VII - verificar diariamente a existência de expedientes encaminhados à Ouvidoria, por qualquer dos meios instituídos, sobretudo pelo Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP e Órgãos da Administração Superior do Ministério Público do Estado do Tocantins, providenciando a comunicação imediata ao Ouvidor e as diligências, acaso necessárias, para o seu cumprimento;

VIII - secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

IX - lavrar certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, após determinação do Ouvidor;

X - elaborar as estatísticas e relatórios destinados ao Conselho Nacional do Ministério Público e aos Órgãos da Administração Superior;

XI - administrar a agenda do Ouvidor para efeitos de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

XII - zelar pela manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

XIII - acompanhar a execução de projetos desenvolvidos pela Ouvidoria; e

XIV - exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

CAPÍTULO IV

DA EQUIPE ADMINISTRATIVA

Art. 10. A Equipe Administrativa terá como atribuições, dentre outras:

I - recepcionar correspondências e expedientes que aportarem na Ouvidoria em qualquer dos meios disponíveis e encaminhar ao Ouvidor;

II - registrar as manifestações em que o interessado apresentar pessoalmente, tomando as providências pertinentes a cada caso quanto à identificação e dados para contato; e, se for o caso, para manter o sigilo, adotando o procedimento previsto no Capítulo VII desta Resolução;

III - após despachada pelo Ouvidor, converter a manifestação em Notícia de Fato no sistema pertinente, para os casos em que for admitida, e encaminhar ao órgão ministerial com atribuição; ou a outro destinatário;

IV - atender com atenção e cordialidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, registrando no sistema eletrônico e fornecendo o número de protocolo da manifestação;

V - inserir as manifestações dirigidas à Ouvidoria em sistema eletrônico próprio, relatando o conteúdo e os dados essenciais; e

VI - exercer outras funções compatíveis com as atribuições da Ouvidoria.

*§ 1º A Equipe Administrativa será formada por servidores e estagiários lotados na Ouvidoria.

*Parágrafo 1º acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*§ 2º O atendimento especializado na Ouvidoria da Mulher será realizado por pessoas do sexo feminino, sem prejuízo das demais funções.

*Parágrafo 2º acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

CAPÍTULO V

DAS MANIFESTAÇÕES E PROCEDIMENTOS

Art. 11. As manifestações endereçadas à Ouvidoria, quanto ao conteúdo veiculado, se classificam como crítica, elogio, reclamação, sugestão, representação e pedido de informação.

§ 1º As representações têm por finalidade a atuação de Órgãos de Execução do Ministério Público, na esfera judicial e extrajudicial, em face de notícia de fato(s) que possam, em tese, configurar infração;

§ 2º Os pedidos de informação têm procedimento previsto na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 12. As manifestações endereçadas à Ouvidoria poderão ser identificadas, anônima ou com reserva de identidade, e serão feitas:

I - pessoalmente, mediante depoimento que será reduzido a termo;

II - por correspondência remetida via postal;

III - por via telefônica, hipótese em que o conteúdo da conversa será reduzida a termo; e

IV - mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, no link da Ouvidoria, disponível na página do Ministério Público.

*V - por aplicativo de comunicação instantânea, cuja transcrição será registrada no sistema e fornecido o protocolo ao interessado.

*Inciso "V" acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

§ 1º Toda manifestação será registrada por via de protocolo, cuja identificação numérica possibilitará a pesquisa sobre o tratamento dispensado a cada caso, sendo o meio de cientificação e publicação dos despachos e decisões da Ouvidoria.

§ 2º Recebida a manifestação via postal, em caráter reservado, a mesma será aberta apenas pelo Ouvidor, ou quem por ele autorizado.

§ 3º Nas manifestações exercidas pessoalmente, não será admitido anonimato, apenas o procedimento de reserva da identidade, hipótese em que a Ouvidoria manterá em sigilo a identidade do manifestante, nos termos previstos no Capítulo VII.

§ 4º As manifestações não têm restrição temática, ficando a cargo do Ouvidor a análise quanto à admissão em face de sua pertinência e elementos mínimos que possibilitem a tramitação.

§ 5º O juízo de admissibilidade exercido pela Ouvidoria não vincula o Órgão de Execução, que terá plena independência para analisar o conteúdo material da demanda.

§ 6º As manifestações anônimas só serão admitidas se fornecerem todos os elementos necessários para a identificação da autoria e relatório do(s) fato(s), constando a localidade da(s) ocorrência(s). O objeto da manifestação deverá ser definido e ter relevância jurídica, cabendo ao Ouvidor a análise da pertinência com as atribuições do Ministério Público do Estado Tocantins.

§ 7º As manifestações que imputem infração a membro desta Instituição deverão ser processadas na forma identificada, facultando ao interessado a reserva de identidade prevista no Capítulo VII deste Regimento.

*Art. 13. O Ouvidor poderá inadmitir, de plano, as manifestações cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público; não tenha relação com as funções ou atividades exercidas pelo Ministério Público ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, devendo declinar sucintamente as razões, publicando no respectivo protocolo a decisão.

*Artigo 13 com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*§ 1º Serão igualmente inadmitidas as manifestações que não contenham elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam chegar a tais elementos, bem como manifestações incoerentes ou incompreensíveis.

*Parágrafo 1º com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*§ 2º Das decisões da Ouvidoria que inadmitirem as manifestações deverá constar a faculdade do interessado interpor recurso previsto no Capítulo VIII deste Regimento.

*Parágrafo 2º com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

§ 3° As decisões da Ouvidoria que inadmitirem as manifestações estarão sujeitas a recurso previsto no Capítulo VIII deste Regimento.

Art. 14. Na hipótese de manifestações narrando fatos que constituam, em tese, infração, sem juntar qualquer lastro probatório, a Ouvidoria poderá abrir prazo de 10 (dez) dias para o interessado apresentar provas ou complementar informações, findo o qual decidirá, admitindo ou não o processamento.

*Art. 15. Nos casos de demandas anônimas com o mesmo objeto, consideradas repetitivas, no todo ou em parte, será eleita uma manifestação representativa para encaminhamento ao órgão com atribuição, devendo as demais ser arquivadas, com remissão ao número do protocolo da demanda eleita, possibilitando o acompanhamento de seu trâmite.

*Artigo 15 com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*Art. 16 As manifestações cujo conteúdo traduza interesse disponível ou outra hipótese que não haja legitimidade para atuação ministerial, porém com relevância jurídica, a Ouvidoria inadmitirá e orientará o interessado a qual órgão deverá ser encaminhada a demanda.

*Artigo 16 com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

Art. 17. Acolhida a manifestação que, em tese, exija providências de Órgão de Execução, a Ouvidoria converterá a manifestação em Notícia de Fato, por meio do sistema e-Ext, constando no protocolo o respectivo número dos autos.

§ 1º Após a conversão da manifestação em Notícia de Fato, aplicam-se as normas específicas quanto ao seu procedimento.

§ 2° Recebida a manifestação pelo destinatário e verificada a ausência de atribuição, deverá encaminhar ao órgão pertinente.

Art. 18. O processamento na Ouvidoria ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias.

Art. 19 Excetuando as hipóteses de Procedimento Investigatório Criminal e procedimentos de natureza cível, disciplinados nas Resoluções CPJ n. 001/2013 e CSMP n. 005/2018, respectivamente, a resposta ao manifestante será fornecida no prazo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado, justificadamente.

Art. 20 As manifestações que versarem sobre elogio, crítica e reclamação sobre o desempenho de membros ou servidores desta Instituição serão remetidas:

I - à Corregedoria-Geral do Ministério Público, quando tiverem por objeto Membro do Ministério Público; e

*II - à Diretoria-Geral, quando tratar de servidor do Ministério Público ou de pessoa física ou jurídica contratada para execução de serviço específico.

*Inciso “II” com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*§ 1º Se a manifestação referir-se a servidor que não se inclui nos quadros do Ministério Público do Estado do Tocantins, versando sobre prática de conduta que configure infração, será encami-

nhada ao órgão a que pertença e ao órgão ministerial com atribuição, incluindo aviso de tramitação com restrição de dados pessoais.

*Parágrafo 1º acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*§ 2º A reclamação sobre atuação de membro do Ministério Público, em que não conste expresso pedido de encaminhamento à Corregedoria-Geral, será encaminhada ao próprio Órgão Institucional para providências.

*Parágrafo 2º acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*§ 3º A representação, com pedido expresso de encaminhamento à Corregedoria-Geral do Ministério Público, será processada na forma do § 7º do artigo 12 deste Regimento.

*Parágrafo 3º acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

Art. 21 A atribuição da Ouvidoria encerra com a admissão da manifestação e encaminhamento ao destinatário, ainda que dirigida a Órgão desta Instituição, transferindo toda a responsabilidade pela adoção de providências que o caso requer, publicidade e cientificação dos atos e decisões.

Parágrafo único. A atribuição de manter a Reserva de Identidade do Comunicante permanecerá na Ouvidoria até a transferência da responsabilidade, a pedido, ao Órgão oficiante, nos termos previstos no Capítulo VII deste Regimento.

CAPÍTULO VI

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 22 Os procedimentos de acesso à informação previstos na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, serão operacionalizados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins, via formulário eletrônico disponível no site institucional.

Art. 23 Após o recebimento, o requerimento será encaminhado ao órgão ou à autoridade responsável pela informação, que deverá autorizar ou conceder o acesso imediato.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou autoridade responsável deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa:

I - comunicar data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial do acesso pretendido; e

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade.

§ 2º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, ficando o Ministério Público do Estado do Tocantins desonerado da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar, por si próprio, tais procedimentos.

§ 3º Quando negado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, será disponibilizado para o requerente o inteiro teor da decisão, por certidão ou cópia, devendo ser cientificado da possibilidade de recurso previsto no capítulo VIII deste Regimento.

§ 4º Havendo dúvida quanto à classificação do documento, o pedido poderá ser encaminhado para análise da Comissão Instituída pelo art. 49 da Resolução n. 007/2017/CPJ, respeitado o prazo máximo definido pelo § 1º do presente artigo.

Art. 24 Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão;

IV - que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos da lei; e

V - referentes a informações protegidas por sigilo.

§ 1º Na hipótese do inciso III, o destinatário deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais possibilite a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

§ 2º É vedado à Administração exigir que sejam declarados os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

CAPÍTULO VII

DA RESERVA DE IDENTIDADE DO COMUNICANTE

Art. 25 A reserva de identidade constitui na ocultação da identificação do comunicante, a requerimento ou de ofício, e encontra fundamento no artigo 31, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Na hipótese de requerimento de reserva de identidade, a manifestação será recepcionada presencialmente ou por meio eletrônico, devendo ser anexada cópia de documento pessoal e residencial e disponibilizados os dados para contato.

§ 2º O requerimento do interessado deverá discriminar o justo receio de sofrer represálias ou qualquer outro mal injusto.

§ 3º O Ouvidor decidirá quanto à aplicação da reserva de identidade.

§ 4º Admitida a reserva de identidade, será consignado no protocolo, ocultando-se os dados do manifestante, lavrando termo com sua identificação, que será arquivado digitalmente em pasta própria, cujo acesso será restrito a servidores indicados pelo Ouvidor.

§ 5º Os servidores da Ouvidoria se comprometerão, por Termo de Responsabilidade, a manter o sigilo decretado quanto à matéria e reserva de identidade dos manifestantes.

§ 6º A requerimento do órgão de execução ou, se for o caso, da Corregedoria-Geral do Ministério Público ou outro órgão da Administração Superior, o arquivo quanto aos dados do manifestante

serão repassados, bem como a responsabilidade de manter o sigilo, tudo constando do referido arquivo digital, inserido em Protocolo da Ouvidoria.

§ 7º Nas hipóteses de má-fé ou denunciação caluniosa, a reserva de identidade poderá ser quebrada, via judicial, a pedido do interessado ou do Ministério Público do Estado do Tocantins, em caso de ação pública.

CAPÍTULO VIII

DO RECURSO DA INADMISSÃO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 26 As decisões da Ouvidoria que inadmitirem o processamento da manifestação, nos termos do artigo 15 deste Regimento, estarão sujeitas a recurso no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da publicação da decisão no respectivo protocolo, dirigido ao Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 27 A negativa do Pedido de Informação estará sujeita a recurso dirigido ao Procurador-Geral de Justiça no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da publicação no respectivo protocolo, que deverá ser decidido em 5 (cinco) dias, nos termos do artigo 15 da Lei n. 12.527/2011.

Art. 28 Da negativa de acesso à informação, por qualquer autoridade do órgão, o requerente também poderá dirigir-se ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio de procedimento de controle administrativo.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

*Art. 29 Incumbe ao Ouvidor a Coordenação do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SACI.

*Artigo 29 com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

Art. 30 O atendimento ao público realizado pela Ouvidoria e Serviço de Atendimento ao Cidadão não substitui a atuação dos órgãos de execução, sobretudo em relação à coleta de declaração por termo do interessado, oitiva de testemunhas, dentre outros.

Art. 31 As dúvidas e omissões que surgirem quanto às disposições deste Regimento serão objeto de deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 32 As providências quanto à migração de procedimentos, especialmente para o encaminhamento via e-Ext das manifestações aos Órgãos de Execução, serão realizadas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da entrada em vigor deste Regimento.

Parágrafo único. O prazo acima previsto deverá ser cumprido conjuntamente por todos os setores e departamentos necessários à instrumentalização e orientação de uso dos sistemas a serem implantados.

Art. 33 Caberá ao Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação a atualização do sistema de atendimento da Ouvidoria, em cumprimento ao disposto neste Regimento, principalmente quanto à identificação do IP da máquina utilizada para registro de manifestação, repassando informações ao juízo em caso de requerimento de quebra de sigilo.

Art. 34 O sistema de atendimento da Ouvidoria atual poderá ser migrado para outro sistema desenvolvido pelo Ministério Público do Estado do Tocantins, ou outro que for utilizado por demais órgãos.

*Art. 35 No atendimento dos Canais da Ouvidoria e Serviço de Atendimento ao Cidadão – SACI, cumpre aos servidores e membros do Ministério Público resguardar a privacidade e intimidade do interessado, nos termos da Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), obedecendo rigorosamente aos fluxos previstos para tramitação e o princípio da coleta de dados pessoais restritamente necessários.

*Artigo 35 com redação dada pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*Parágrafo único. As providências quanto à restrição ao acesso a dados pessoais, no ambiente interno e em caso de transferência a outros órgãos, deverão ser realizadas no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data da publicação desta Resolução.

*Parágrafo único acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

*Art. 36 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Resolução n. 002/2009/CPJ.

*Artigo 36 acrescido pela Resolução n. 006/2021/CPJ, de 24/9/2021.

PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

Palmas-TO, 12 de novembro de 2019.

MARIA COTINHA BEZERRA PEREIRA

Subprocuradora-Geral de Justiça

Presidente do CPJ em exercício

3 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO NORDESTE

3.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE ALAGOAS

RESOLUÇÃO CPJ Nº 04/2019

Altera o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Alagoas para inserir o § 4º do art. 3º.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições, nos termos da Lei Complementar Estadual n. 15, de 22 de novembro de 1996, ao considerar a necessidade de aprimoramento da estrutura e do funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Alagoas,

RESOLVE:

Art. 1º O art. 3º do Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Alagoas passa a vigorar com o § 4º, com a seguinte redação:

"Art. 3º...

...

§ 4º Quando o Procurador de Justiça que estiver no exercício do cargo de Ouvidor o fizer com prejuízo de suas funções de órgão de execução de segundo grau, o agente público que ocupar o cargo d Chefe de Gabinete na respectiva Procuradoria de Justiça funcionará exclusivamente como Chefe de Gabinete da Ouvidoria".

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

MÁRCIO ROBERTO TENÓRIO DE ALBUQUERQUE

Subprocurador-Geral Administrativo-Institucional

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça em exercício

RESOLUÇÃO CPJ Nº 1/2021

Dispõe, no âmbito do Ministério Público do Estado de Alagoas, sobre a Política de Atendimento ao Público e dá outras providências.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA do Ministério Público do Estado de Alagoas, no uso de suas atribuições, instado a se manifestar acerca de matéria de interesse institucional, nos termos do art. 12, inciso I, da Lei Complementar Estadual n. 15/1996, ao CONSIDERAR:

I – o disposto na Resolução CNMP n. 205/2019, que estabelece a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público brasileiro;

II – o contido nos processos GED/MP/AL n. 20.08.0284.0000270/2020-80 e n. 20.08.0284.0000303/2020-62;

III – as sugestões apresentadas pela Comissão de Estudos designada pela Portaria PGJ n. 483/2020 e o deliberado na 5ª Reunião Ordinária do Colégio de Procuradores de Justiça, ocorrida em 11.3.2021.

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Ministério Público do Estado de Alagoas, a Política de Atendimento ao Público, com o objetivo de assegurar a máxima efetividade na defesa dos direitos e interesses que envolvem a atuação e os deveres institucionais.

Art. 2º Na prestação de atendimento ao público serão observados os princípios constitucionais que orientam a administração pública, as diretrizes da Resolução CNMP n. 205/2019 e os preceitos desta Resolução.

Art. 3º Com a finalidade de implementar as medidas previstas no art. 8ª da Resolução CNMP n. 205/2019, os órgãos da estrutura do Ministério Público do Estado de Alagoas deverão atuar de modo proativo e sinérgico.

Parágrafo único. O Procurador-Geral de Justiça selecionará as propostas de ações, programas, projetos, convênios e parcerias voltados ao cumprimento da Política de Atendimento ao Público.

Art. 4º A Corregedoria-Geral do Ministério Público orientará os órgãos de execução acerca da necessidade de registrar, no Sistema SAJ-MP, os atendimentos prestados ao público.

Parágrafo único. O disposto no caput será objeto de verificação quando da realização de correições.

Art. 5º A Ouvidoria do Ministério Público será parte integrante dos eventos que tenham temas e assuntos relacionados ao atendimento ao público.

Art. 6º A Escola Superior do Ministério Público do Estado de Alagoas promoverá capacitação, treinamento e atualização permanente de membros, servidores e colaboradores em relação aos princípios, ferramentas e boas práticas de atendimento ao público.

Parágrafo único. Será incluído, nos cursos preparatórios para ingresso nos quadros institucionais, conteúdo relacionado à Política de Atendimento ao Público.

Art. 7º O Centro de Apoio Operacional, dentro do prazo de 90 (noventa) dias, apresentará projeto tendente a difundir boas práticas relacionadas ao atendimento presencial pelos membros do Ministério Público.

Art. 8º A Diretoria Geral da Procuradoria Geral de Justiça, dentro do prazo de 90 (noventa dias), apresentará projeto para a implantação de setor de triagem, encaminhamento e atendimento ao cidadão, com estrutura adequada para a recepção de pessoas portadoras de necessidades especiais, tendo como escopo aprimorar o atendimento ao público, inclusive por meio telefônico, eletrônico, por via postal e por urnas.

Art. 9º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Maceió, 23 de março de 2021.

MÁRCIO ROBERTO TENÓRIO DE ALBUQUERQUE

Procurador-Geral de Justiça

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

RESOLUÇÃO CPJ Nº 13/2023

Emenda Regimental nº 1 à Resolução CPJ nº 7/2018, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA do Ministério Público do Estado de Alagoas, no uso de suas atribuições legais e com fundamento nos arts. 1º e seguintes da Lei Complementar Estadual nº 34/2012, ao considerar o contido no Proc. GED nº 20.08.0284.0002590/2023-93 e na Recomendação CNMP nº 88/2022,

RESOLVE:

Art. 1º O art. 4º da Resolução CPJ nº 7/2018 passa a acrescido do § 5º, com a seguinte redação:

"§ 5º No âmbito da equipe da Ouvidoria do Ministério Público haverá um canal especializado com o objetivo receber, tratar e encaminhar às autoridades competentes denúncias relacionadas à violência contra a mulher, exercido preferencialmente por agente público do sexo feminino, com capacitação para atendimento humanizado, escuta ativa e acolhimento das vítimas."

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Maceió, 4 de julho de 2023.

MÁRCIO ROBERTO TENÓRIO DE ALBUQUERQUE

Procurador-Geral de Justiça

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

ATO CONJUNTO N° 002/2018 – CGMP/AL E OUVIDORIA, DE 19 DE JULHO DE 2018

"Dispõe sobre a atuação integrada da Corregedoria-Geral e da Ouvidoria, bem como o dever do Membro em prestar informações à Ouvidoria do Ministério Público de Alagoas."

O CORREGEDOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições previstas no artigo 16, IV da Lei Complementar n. 15/96 e no art. 3º, XIV do Regimento Interno da Corregedoria-Geral do Ministério Público de Alagoas e o OUVIDOR- GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE ALAGOAS, nos termos do art. 2º da Lei Complementar nº 34/ 12 e nos arts. 2º, VI e 4º, IX do Regimento Interno da Ouvidoria e;

CONSIDERANDO as atribuições da Ouvidoria do Ministério Público, disciplinadas na Lei Complementar nº 34/12, no seu Regimento Interno e na Resolução nº 95/2013 (alterada pela Resolução nº 153/2016) do Conselho Nacional do Ministério Público, que importam no encaminhamento das manifestações recebidas à Administração e/ou órgão de execução para análise e providências;

CONSIDERANDO a necessidade de melhor comunicação e promover a efetiva integração entre a Ouvidoria e a Corregedoria-Geral na troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO a necessidade de divulgação e de melhoria da qualidade do serviço prestado à sociedade pela Instituição;

CONSIDERANDO ainda a necessidade de contribuir com os demais órgãos da administração para o aperfeiçoamento dos serviços prestados; CONSIDERANDO que é dever funcional do Membro do Ministério Público do Estado de Alagoas prestar informações requisitadas pelos órgãos da Administração Superior, nos termos do art. 72, XI da Lei Complementar n. 15/96;

CONSIDERANDO que o descumprimento de dever funcional constitui infração disciplinar a ser apurada pela Corregedoria-Geral;

RESOLVEM:

Art 1º- Compete a Corregedoria-Geral:

I- Encaminhar à Ouvidoria as reclamações que não contenham, em princípio, descrição de conduta que configure falta funcional praticada por Membro;

II- Atender às solicitações emanadas pela Ouvidoria, informando-lhe das providências adotadas, preservando-se os dados sigilosos do manifestante, quando assim tiverem sido requeridos;

Art. 2º - Compete a Ouvidoria-Geral:

I - Encaminhar à Corregedoria-Geral todas as manifestações, por quaisquer meio recebidas, que contenham informações ensejadoras de sua atuação no âmbito disciplinar;

II - Informar à Corregedoria-Geral sobre as reclamações relativas às deficiências na realização das atividades pelos demais órgãos da administração e órgãos auxiliares;

III - Dar encaminhamento às manifestações oriundas da Corregedoria-Geral, informando-a acerca das providências adotadas;

IV - Encaminhar, além dos relatórios de atividades na forma da Lei e das Resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público, relatórios analíticos da autuação do Ministério público, com o objetivo de aprimoramento do serviço prestado à sociedade;

Art. 3º - Atuarão de forma integrada a Corregedoria-Geral e a Ouvidoria do Ministério Público de Alagoas em promover seminários, encontros, reuniões de trabalho, audiências públicas e outros eventos para, em conjunto, e com a possibilidade de participação de outros órgãos, promover a divulgação e a melhoria da qualidade do serviço prestado à sociedade pela Instituição.

Art. 4º - Os Membros do Ministério Público prestarão, prioritariamente, as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, a teor do art. 7º da Resolução nº 95/13 Conselho Nacional do Ministério Público (alterado pelo art. 4º da Resolução nº 153/2016).

Art. 5º - A omissão injustificada quanto ao atendimento do arts. 1º desta Recomendação, os autos serão encaminhados à Corregedoria-Geral do Ministério Público, mediante representação da Ouvidoria, para as providências cabíveis no que tange à apuração de infração disciplinar.

Art. 6º - Após, autuado e registrado os autos na Corregedoria-Geral o Membro se reportará tão somente ao órgão disciplinar, ficando este responsável em comunicar à Ouvidoria, ao final, as providências adotadas.

Art. 7º - Este Ato Conjunto entra em vigor, a partir da data de sua publicação, revogando-se a Recomendação Conjunta n. 001/2017 CGMP/AL e Ouvidoria, de 05 de abril de 2017.

Publique-se.

Maceió, 19 de julho de 2018.

LEAN ANTÔNIO FERREIRA DE ARAÚJO

Corregedor-Geral

VALTER JOSÉ OMENA ACIOLI

Ouvidor-Geral

3.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA

LEI COMPLEMENTAR Nº 24, DE 4 DE JANEIRO DE 2006

Regula a competência da Ouvidoria do Ministério Público do Estado da Bahia, a escolha do Ouvidor, extingue e transforma cargos, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA, faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA é órgão auxiliar do Ministério Público, criada em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros ou órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º - A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º - As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas, e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

V - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VI - fazer registrar os expedientes na Ouvidoria, mediante protocolo, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

VIII - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Parágrafo único - As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

Art. 3º - A Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Art. 4º - O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal, ou mediante:

I - correspondência;

II - ligação telefônica, que será reduzida a termo pela Ouvidoria;

III - mensagem via fac-símile;

IV - comunicação via Internet, com utilização do serviço da Ouvidoria a ser disponibilizado no site do Ministério Público.

Art. 5º - O cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado da Bahia será exercido por Procurador de Justiça em atividade, eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça e nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

§ 1º - O processo eleitoral será regulamentado pelo Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça.

§ 2º - Durante o exercício do mandato, o membro do Ministério Público nomeado Ouvidor ficará afastado de suas atribuições, bem como estará impedido de exercer outros cargos ou funções, ou candidatar-se a qualquer cargo eletivo na Instituição, no prazo de 06 (seis) meses após o fim do mandato.

§ 3º - Estão impedidos de concorrer ao cargo os membros da administração superior ocupantes de cargo eletivo ou em comissão, salvo em caso de renúncia, no prazo de 03 (três) meses anteriores à eleição.

§ 4º - Os candidatos ao cargo de Ouvidor, para os fins desta Lei, serão considerados suplentes e exercerão o múnus nos casos de impedimentos e afastamentos do titular, obedecida a ordem de votação.

Art. 6º - O Ouvidor poderá ser destituído do cargo mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado.

Parágrafo único - O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Complementar nº 11/1996.

Art. 7º - Os procedimentos internos serão definidos por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 8º - A Ouvidoria será instalada no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação desta Lei.

Art. 9º - Fica extinto o cargo de Procurador-Geral de Justiça para Assuntos Institucionais.

Art. 10 - O Procurador-Geral de Justiça, em seus afastamentos e impedimentos eventuais, será substituído sucessivamente pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto, pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Para Assuntos Jurídicos e pelo Corregedor-Geral do Ministério Público.

Art. 11 - O art. 10 da Lei Complementar nº 11, de 18 de janeiro de 1996, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 10 - Ocorrendo a vacância, o cargo de Procurador-Geral de Justiça será exercido, interinamente, pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto, e, na falta deste, sucessivamente, pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Para Assuntos Jurídicos e pelo Corregedor-Geral do Ministério Público."

Art. 12 - Os incisos do art. 52 da Lei Complementar nº 11, de 18 de janeiro de 1996, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 52 - São órgãos de assessoramento do Procurador-Geral de Justiça:

I - o Procurador-Geral de Justiça Adjunto;

II - o Procurador-Geral de Justiça Adjunto Para Assuntos Jurídicos;

III - o Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;

IV - a Assessoria Especial;

V - a Secretaria-Geral;

VI - a Superintendência de Gestão Administrativa;

VII - a Assistência Militar."

Art. 13 - O parágrafo único do art. 53 da Lei Complementar nº 11, de 18 de janeiro de 1996, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Parágrafo único - Na hipótese de vacância, impedimento, afastamento ou ausência do Procurador-Geral de Justiça Adjunto, o Procurador-Geral de Justiça será substituído pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Para Assuntos Jurídicos."

Art. 14 - Fica transformado 1 (um) cargo de Promotor de Justiça na Comarca de Itamaraju em 1 (um) cargo de Promotor de Justiça na Comarca de Teixeira de Freitas.

Art. 15 - Fica acrescentado ao art. 15 da Lei Complementar nº 11, de 18 de janeiro de 1996, o seguinte inciso:

"XLVII - disciplinar por ato administrativo, ouvido o Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, a suspensão de expediente do Ministério Público durante recesso forense."

Art. 16 – Os subsídios dos Membros do Ministério Público do Estado da Bahia e o escalonamento da diferença de subsídios dos Promotores de Justiça entre as diversas entrâncias serão estabelecidos em lei ordinária.

Art. 17 - Ficam revogados o art. 3º da Lei Complementar nº 21, de 12 de janeiro de 2004, e o art. 3º da Lei Complementar nº 22, de 19 de dezembro de 2005.

Art. 18 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA, em 04 de janeiro de 2006.

PAULO SOUTO

Governador

RUY TOURINHO

Secretário de Governo

ANA LÚCIA BARBOSA CASTELO BRANCO

Secretária da Administração, em exercício

RESOLUÇÃO CPJ/MPBA Nº 010, 13 DE NOVEMBRO DE 2007

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado da Bahia, e dá outras providências.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais e com fundamento no art. 18, inciso IX, da Lei Complementar Estadual nº. 11, de 18 de janeiro de 1996, em sessão extraordinária no dia 08/10/2007, RESOLVE aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado da Bahia, regulamentando a sua composição e funcionamento e dando outras providências.

CAPÍTULO I

FINALIDADE E COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público, órgão auxiliar do Ministério Público do Estado da Bahia, nos termos do art. 4º, § 4º, I, da Lei Complementar nº.11, de 18 de janeiro de 1996, com redação atribuída pela Lei Complementar nº. 22, de 16 de dezembro de 2005, regulamentada pela Lei Complementar nº. 24, de 04 de Janeiro de 2006, em consonância com as disposições do § 5º do art. 130-A da Constituição da República, tem por finalidade contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros ou órgãos e serviços auxiliares da instituição.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrências dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para que adotem as providências cabíveis;

III – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

IV – elaborar e dirigir ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

V – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vista à consecução dos seus objetivos;

VI – dar conhecimento ao Procurador Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

§ 1º No exercício de sua competência, sem relação de hierarquia funcional, a Ouvidoria, observados os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, efi-

ciência, eqüidade, economicidade e transparência, atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, preservada em relação a estes sua independência.

§ 2º É vedado à Ouvidoria substituir as atribuições legalmente conferidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO

Art. 3º A Ouvidoria tem a seguinte estrutura:

I – o Gabinete do Ouvidor;

II – a Assessoria Administrativa.

§ 1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º Junto ao Gabinete atuará o Assessor Jurídico, ocupante do cargo criado pela Lei nº. 9.851, de 4 de janeiro de 2006, vinculado ao Procurador de Justiça eleito Ouvidor, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem delegadas.

§ 3º A Assessoria Administrativa tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria.

CAPÍTULO III

ATRIBUIÇÕES DOS TITULARES DOS CARGOS

Art. 4º São atribuições do Ouvidor:

I – exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Constituição da República e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade;

II – planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

III – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

IV – zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

V – promover diligências visando à obtenção de dados necessários ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição, acerca de atos praticados em seu âmbito;

VI – determinar o arquivamento das manifestações, após o devido atendimento da postulação ou quando o conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, cientificando os interessados;

VII – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

VIII – apresentar, trimestralmente, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça, o relatório previsto no art. 2º, IV, da Lei Complementar nº. 24/2006;

IX – comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;

X – prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

XI – propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XII – propor aos órgãos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

XIII – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XIV – zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com lhaneza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XV – analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XVI – promover a divulgação do papel institucional da Ouvidoria junto à sociedade;

XVII – provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento;

XVIII – fomentar intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

Art. 5º São atribuições do Assessor Jurídico, além daquelas estritamente jurídicas, determinadas pelo Ouvidor:

I – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e o cumprimento das decisões dele emanadas;

II – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

III – colaborar com o Ouvidor e com a assessoria administrativa no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IV – coordenar a assessoria administrativa no desempenho de suas atribuições, bem como na análise das manifestações;

V – proceder a pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

VI – sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VII – elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais da manifestação.

Art. 6º São atribuições do Assessor Administrativo:

I – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional;

II – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

III – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor;

IV – atender com atenção e lhaneza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

V – organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back-up;

VI – administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado, sob o acompanhamento do Assessor Jurídico;

VIII – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

IX – colaborar com o Ouvidor e com o Assessor Jurídico, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMENTO

Art. 7º As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 8º Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I – pessoalmente, mediante contato direto com a Assessoria Administrativa, onde, se o desejarem, poderão reduzir a termo e assinar suas declarações;

II – por fac-símile ou via postal;

III – por via telefônica, mediante contato com a Assessoria Administrativa, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação poderá ser gravado e reduzido a termo;

IV – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet.

Art. 9º Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo e respectiva senha, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º Na impossibilidade de identificação do manifestante, a manifestação anônima será, de imediato, submetida ao Ouvidor, para que este determine a providência adequada.

§ 2º A manifestação anônima poderá ser encaminhada ao membro referido, para conhecimento.

§ 3º Se constatados na manifestação anônima fatos graves imputados a membro ou servidor, ainda que desacompanhada de documentos, esta poderá ser encaminhada ao Corregedor-Geral ou ao Procurador-Geral, respectivamente.

§ 4º Nas hipóteses excepcionais em que não for utilizado o sistema informatizado, o número do protocolo somente poderá ser disponibilizado depois de autuada a manifestação em pasta própria.

§ 5º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de se submeterem ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle, e, em seguida, arquivadas em pasta própria.

§ 6º Manifestações enviadas por fac-símile ou via postal serão registradas manualmente no livro Protocolo de Entrada, observando-se, na seqüência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 7º Nas hipóteses dos §§ 5º e 6º deste artigo, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação, quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 10 As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, ao seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Assessoria Administrativa ou pelo Assessor Jurídico, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III – execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados ao encaminhamento que tenha sido decidido, e com o retorno das informações ao interessado; IV – quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

V – quando se tratar de denúncia ou reclamação envolvendo Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

VI – quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do Membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, dirigir-se ao Corregedor- Geral do Ministério Público, para confronto com os relatórios semestrais da atividade funcional a que se refere o art. 145, XXI, da Lei Complementar nº. 11, de 18 de janeiro de 1996;

VII – caso se trate de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça, com cópia para o membro ou servidor citado;

VIII – tratando-se de solicitação, a manifestação dirigir-se-á ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria;

IX – a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado, e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, encaminhada ao Corregedor- Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

X – ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

§ 1º Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, de modo didático e em linguagem acessível, as informações.

§ 3º Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

§ 4º Em casos excepcionais, visando preservar os Membros ou Servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que não se estenderá, entretanto, aos Órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Art. 11 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica; e

e) mediante contato pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. Denúncia;

2. Reclamação e crítica;

3. Sugestão;

4. Pedido de informação;

5. Pedido de informação; e

6. Outros.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. Denúncia;

2. Reclamação e crítica;

3. Sugestão;

4. Pedido de informação;

5. Pedido de providência; e

6. Outros.

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) profissionais liberais e estudantes;

i) entidades e representantes da classe empresarial; e

j) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores.

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas, reclamações e elogios:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria-Geral;

2. Colégio de Procuradores, Órgão Especial do Colégio de Procuradores e Conselho Superior;

3. Corregedoria-Geral;

4. Procuradoria de Justiça Cível;

5. Procuradoria de Justiça Criminal;

6. Comissão de Concurso;

7. Ouvidoria;

8. Secretaria-Geral do Ministério Público;

9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

10. Centros de Apoio, Centro de Estudos e Coordenadoria de Recursos;

11. Promotorias de Justiça;

12. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

13. Órgãos e Servidores da estrutura administrativa; e

14. Demais setores.

b) entes externos:

1. Órgãos e agentes federais;

2. Órgãos e agentes estaduais;

3. Órgãos e agentes municipais;

4. Concessionárias de serviços públicos;

5. Entidades civis, inclusive sindicais;

6. Empresas privadas;

7. Pessoas físicas; e

8. Outros.

V – quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

1. Retardamento injustificado de atos de ofício;

2. Omissão ou desídia no exercício da função;

3. Recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4. Deficiência técnica no desempenho da função;

5. Incontinência pública ou conduta inconveniente;

6. Inadimplência de obrigações civis;

7. Favorecimento, conluio ou prevaricação;

8. Percepção de vantagens pessoais indevidas;

9. Exercício de atividade político-partidária;

10. Exploração de prestígio;

11. Utilização abusiva dos poderes do cargo; e

12. Outros.

b) com relação aos entes externos:

1. Improbidade administrativa;

2. Infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3. Ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4. Violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, etc.);

5. Violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

6. Sonegação fiscal;

7. Tráfico de drogas;

8. Organização criminosa;

9. Práticas delitivas diversas; e

10. Outros.

VI – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. Arquivadas por impertinentes;

2. Resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3. Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria; e

4. Outras situações.

b) encaminhamentos:

1. Ao Procurador-Geral de Justiça;

2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

3. ao Colégio de Procuradores e Órgão Especial do Colégio de Procuradores;

4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

5. à Secretaria-Geral do Ministério Público;

6. aos Centros de Apoio e órgãos internos similares;

7. às Promotorias de Justiça;

8. aos demais órgãos do Ministério Público;

9. a Ouvidorias de órgãos externos;

10. à Controladoria-Geral da União;

11. aos Tribunais de Contas;

12. à OAB;

13. à Defensoria Pública; e

14. a outros entes externos.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública; e

g) outras soluções.

Art. 12 As Coordenadorias, Promotorias Regionais, Corregedoria-Geral e a Procuradoria-Geral deverão estar interligadas com a Ouvidoria, através do sistema informatizado, para que as manifestações possam ser encaminhadas diretamente ao setor pertinente.

§ 1º O órgão deverá, no prazo razoavelmente assinalado pelo Ouvidor, responder e/ou comunicar à Ouvidoria a providência adotada.

§ 2º As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhadas via ofício, ou outro meio mais eficaz, e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subseqüentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 13 É assegurado à Ouvidoria o acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de competência, nos termos do art. 145, XII, da Lei Complementar nº. 11/96.

§ 1º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constitui infração disciplinar por violação de dever funcional, prevista no art. 148, VI, da Lei Complementar nº. 11/96, e, após ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 14 A Ouvidoria funcionará, preferencialmente, das 07 horas da manhã, ininterruptamente, até as 19 horas, inclusive para atendimento ao público, seguindo a escala de servidores definida pelo Ouvidor, no interesse da contínua e regular prestação do serviço.

Art. 15 A pedido do Ouvidor, poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 16 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 17 Este Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação, revogadas eventuais disposições em contrário.

SALA DAS SESSÕES, 13 de novembro de 2007.

LIDIVALDO REAICHE RAIMUNDO BRITTO

Procurador-Geral de Justiça Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

WASHINGTON ARAÚJO CARIGÉ

Corregedor-Geral do Ministério Público

JOSÉ GOMES BRITO; NÁGILA MARIA SALES BRITO; MANOEL FERNANDEZ CORDEIRO; LÚCIA BASTOS FARIAS ROCHA; ELNA LEITE ÁVILA ROSA; MARILIA DE CAMPOS SOUZA; REGINA HELENA RAMOS REIS; HERMENEGILDO VIRGÍLIO DE QUEIROZ; MARIA MARTA KARAOGLAN MARTINS ABREU; ZUVAL GONÇALVES FERREIRA; FRANKLIN OURIVES DIAS DA SILVA; MARYJANE AUXILIADORA ALVES CALDAS COUTINHO; RITA MARIA SILVA RODRIGUES; ILONA MÁRCIA REIS; TEREZINHA MARIA LÔBO SANTOS; REGINA MARIA DA SILVA CARRILHO; MARIA DE FÁTIMA CAMPOS DA CUNHA; OSENEIDE DE CALAZANS BARBOSA; JOÃO PAULO CARDOSO DE OLIVEIRA; MARIA IVONE SOUZA ROCHA; VERA LÚCIA DE AZERÊDO COUTINHO; SHEILLA MARIA DA GRAÇA COITINHO DAS NEVES; SARA MANDRA MORAES RUSCIOLELLI SOUZA E MÍRIA VALENÇA GÓIS.

3.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ

LEI N° 14.093, DE 3 DE ABRIL DE 2008

Cria a Ouvidora Geral do Ministério Público, revoga a Lei nº 13.624, de 15 de julho de 2005 e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

Faço saber que a Assembléia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada, na forma desta Lei, a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, alterado pela Emenda Constitucional nº 45, de 08 de dezembro de 2004.

§ 1º A Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará integrará a estrutura administrativa do Gabinete do Procurador-geral de Justiça e tem por objetivo a implementação de mecanismos que propiciem mais agilidade e transparência na atuação dos órgãos do Ministério Público.

§ 2º A Ouvidoria Geral do Ministério Público deverá criar canal permanente de intercomunicação e interlocução que permita aos cidadãos reclamar, sugerir, representar, apresentar críticas e elogios, obter informações, bem como acompanhar as ações desenvolvidas pela instituição.

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria Geral do Ministério Público:

I – receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares;

II – representar, fundamentadamente, diretamente o Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art. 130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, se for o caso, os órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III – determinar, fundamentadamente, o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas quando os fatos nela narrados não traduzirem, em tese, irregularidade;

IV – garantir a todos os interessados nos serviços solicitados à Ouvidoria Geral do Ministério Público o direito de registro de suas comunicações e de retorno sobre as providências adotadas bem como os resultados obtidos, além de garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade a que lhe for transmitido;

V – elaborar e encaminhar ao Colégio de Procuradores de Justiça, semestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

VI – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria Geral do Ministério Público, informando sobre providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VII – organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, inclusive das respectivas decisões;

VIII – informar ao Procurador Geral de Justiça, ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público, ao Corregedor Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

IX – propor ao Colégio de Procuradores de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias pontuais eventualmente detectadas;

X – sugerir ao Colégio de Procuradores de Justiça medidas de aprimoramento da prestação dos serviços do Ministério Público, com base nas reclamações e representações, prevenindo a reiteração dos problemas detectados, bem como estudos e pesquisas com base nas sugestões e reclamações apresentadas;

XI – recomendar a anulação ou correção de atos contrários à Lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

XII – divulgar, permanentemente, seu papel institucional junto à sociedade, encaminhando, quando for o caso, o cidadão ao órgão competente para manifestar a sua reclamação;

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Ministério Público não tem atribuições correcionais, sendo vedado à mesma substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos Órgãos da Administração Superior da Instituição.

Art. 3º A comunicação com a Ouvidoria Geral do Ministério Público poderá ser feita:

I – pessoalmente, mediante depoimento que será reduzido a termo;

II – por correspondência remetida por via postal; (nova redação dada pela lei n.° 18.661, de 27.12.23)

III – por via telefônica, hipótese em que o conteúdo será gravado e reduzido a termo; e (nova redação dada pela lei n.° 18.661, de 27.12.23)

IV – por via eletrônica, por mensagem eletrônica ou na página oficial do Ministério Público na rede mundial de computadores. (nova redação dada pela lei n.° 18.661, de 27.12.23)

Parágrafo único. Não será admitida comunicação anônima. (revogado pela lei n.° 18.661, de 27.12.23)

Art. 4° Ficam criados os cargos de Ouvidor-geral do Ministério Público e de Vice-ouvidor Geral do Ministério Público.

§ 1º O Ouvidor-Geral do Ministério Público será eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça, dentre Procuradores de Justiça em efetivo exercício no cargo, em voto nominal, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, aplicando-se, no que couber, as normas pertinentes à eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público. (nova redação dada pela lei n.° 18.661, de 27.12.23)

§ 2º O Vice-ouvidor Geral do Ministério Público será nomeado pelo Procurador-geral de Justiça, em confiança, dentre os Procuradores de Justiça em efetivo exercício no cargo, mediante livre escolha e indicação do Ouvidor-geral do Ministério Público.

§ 3º Não poderão ser designados para a função de Ouvidor-geral do Ministério Público e de Vice-ouvidor Geral do Ministério Público os Procuradores de Justiça:

I – que estiverem no exercício dos cargos de Procurador-geral de Justiça, Vice-procurador Geral de Justiça, Corregedor-geral do Ministério

Público, Vice-corregedor Geral do Ministério Público e demais cargos de confiança;

II – que estiverem compondo o Conselho Superior do Ministério Público;

III – que estiverem na Direção da Escola Superior do Ministério Público; e

IV – que estiverem na direção da Associação Cearense do Ministério Público.

§ 4º A primeira investidura deverá ocorrer no prazo de até 60 (sessenta) dias da vigência desta Lei.

§ 5º Durante o exercício do mandato, o Ouvidor-geral do Ministério Público ficará impedido de exercer outros cargos ou funções na estrutura organizacional do Ministério Público, salvo as inerentes ao cargo de Procurador de Justiça.

§ 6º O Exercício do cargo de Ouvidor-geral do Ministério Público e de Vice-ouvidor Geral do Ministério Público implicará impedimento para concorrer a cargo eletivo, no âmbito da Instituição, se não houver afastamento das atribuições da Ouvidoria Geral do Ministério Público com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias da data de realização da eleição.

§ 7º Em caso de vacância do cargo de Ouvidor-geral do Ministério Público proceder-se-á a nova eleição no prazo de até 60 (sessenta) dias da respectiva vacância.

Art. 5º O Ouvidor-geral do Ministério Público poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres do cargo, observando-se o mesmo procedimento relativo à destituição do Corregedor -geral do Ministério Público.

Parágrafo único. O Procurador-geral de Justiça, com a anuência de 2/3 (dois terços) do Colégio de Procuradores de Justiça, poderá determinar o afastamento do Ouvidor-geral do Ministério Público enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 6º O Ouvidor-geral do Ministério Público será assessorado por 2 (dois) Promotores de Justiça da mais elevada entrância, indicados por ele e designados pelo Procurador-geral de Justiça, sem prejuízo das respectivas atribuições legais.

Parágrafo único. Recusando-se o Procurador-geral de Justiça a designar os Promotores de Justiça que lhe foram indicados, o Ouvidor-geral do Ministério Público poderá submeter a indicação à deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 7º A estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria Geral do Ministério Público serão definidas em regulamentação própria a ser aprovada pelo Procurador-geral de Justiça.

Art. 8º Os procedimentos internos da Ouvidoria Geral do Ministério Público serão definidos no respectivo Regimento Interno, que será elaborado pelo Ouvidor-geral do Ministério Público e sub-

metido à aprovação do Colégio de Procuradores de Justiça, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da posse do primeiro Ouvidor-geral do Ministério Público.

Parágrafo único. Os órgãos da Estrutura Organizacional do Ministério Público do Estado do Ceará, sempre que necessário, prestarão o apoio e o assessoramento técnico e as informações necessárias para o adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria Geral do Ministério Público.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Ministério Público deverá ser instalada no prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta Lei .

Art. 10 As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias do Ministério Público do Estado do Ceará.

Art. 11 Fica expressamente revogada a Lei nº 13.624, de 15 de julho de 2005.

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Art. 13 Revogam-se as disposições em contrário.

PAÇO DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 03 de abril de 2008.

CID FERREIRA GOMES

Governador Do Estado Do Ceará

Iniciativa: Ministério Público

PROVIMENTO PGJ/MPCE Nº 063, DE 11 DE ABRIL DE 2014

Cria a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará e dá outras providências.

O Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 127, §2º, da Constituição Federal c/c o art. 10, inciso V, da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993 e disposições contidas no art. 7º da Lei nº 14.903/2008, c/c art. 8º, inciso II, e art. 26, XVIII, da Lei Complementar nº 72 , de 12 de dezembro de 2008 – Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Ceará, e

CONSIDERANDO que a elevada função institucional que deve ser exercida pela Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará vem ao encontro do necessário desenvolvimento institucional e reconhecimento popular quanto ao exercício das funções atribuídas pela Carta Magna.

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral, conforme o inciso I, do art. 2º, da Lei nº 14.093, de 03 de abril de 2008, possui relevantes atribuições que impõem um grau superior de análise de uma gama elevada de matérias sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares.

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará integra a estrutura administrativa do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, conforme o §1º, do art. 1º da Lei 14.093/2008 c/c art. 80, parágrafo único, Lei Complementar nº 72, de 12 de dezembro de 2008, e tem por objetivo primordial a implementação de mecanismos que propiciem mais agilidade e transparência na atuação dos órgãos do Ministério Público, sendo, desta forma, o grande colaborador para o aperfeiçoamento das atribuições ministeriais.

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Ministério Público deverá criar canal permanente de interlocução que permita aos cidadãos reclamar, sugerir, representar, apresentar críticas e elogios, obter informações, bem como acompanhar as ações desenvolvidas pela instituição.

CONSIDERANDO que o Ministério Público tem a nobre missão de zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública, direitos assegurados pela Constituição Federal, promovendo as medidas necessárias a sua garantia.

CONSIDERANDO que as modernas práticas de ouvidorias, bem como as recomendações do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, apontam para a necessidade cada vez maior de mediação dos conflitos sociais, vindo a atuação no âmbito externo ser exercida mediante uma atividade que promova a intermediação entre o cidadão e os Órgãos Públicos, para a solução de problemas onde os direitos da cidadania tenham sido malferidos e por cuja garantia deva zelar o Ministério Público.

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral tem a atribuição de desenvolver um importante trabalho para transformar as manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de permitir a identificação de áreas que demandam intervenção, favorecendo o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

CONSIDERANDO a inexistência de regulamento da estrutura organizacional e administrativa e do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Ministério Público, previstos nos arts. 7º e 8º, ambos da Lei nº 14.093/2008.

CONSIDERANDO que a Constituição Federal em seu artigo 127, § 2º, assegurou ao Ministério Público autonomia funcional e administrativa, permitindo-lhe praticar atos próprios de gestão, incluindo a expedição de provimento para disciplinar as atividades administrativas do órgão;

CONSIDERANDO a previsão da concessão de gratificações estabelecida no artigo 34, II da Lei Estadual nº 14.043, de 21 de dezembro de 2007, que dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos dos Servidores do Ministério Público do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 01/2008 do Colégio de Procuradores de Justiça do Estado do Ceará, que estabelece critérios à concessão de gratificação de execução de trabalho relevante, técnico ou científico, em especial à alínea "c" dos arts. 3º e 5º;

RESOLVE:

Art. 1º. A estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria Geral do Ministério Público é composta por:

I – Gabinete do Ouvidor-Geral;

II – Assessoria Jurídica.

III – Secretaria.

§ 1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor na elaboração de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º A Assessoria Jurídica, vinculada ao Procurador de Justiça eleito Ouvidor, tem por finalidade o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem delegadas.

§ 3º A Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria Geral e será coordenada por um Diretor nomeado por ato do Procurador-Geral de Justiça, sob a indicação do Ouvidor-Geral.

Art. 2º São atribuições do Ouvidor:

I – receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares;

II – representar fundamentada e diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art.130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, se for o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III – determinar, fundamentadamente, o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas quando os fatos nela narrados não traduzirem, em tese, irregularidade;

IV – garantir a todos os interessados nos serviços solicitados à Ouvidoria Geral do Ministério Público o direito de registro de suas comunicações e de retorno sobre as providências adotadas bem como os resultados obtidos, além de garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade a que lhe for transmitido;

V – elaborar e encaminhar ao Colégio de Procuradores de Justiça, semestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, desta-

cando os encaminhamentos dados a cada expediente e os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

VI – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria Geral do Ministério Público, informando sobre providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VII – organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, inclusive das respectivas decisões;

VIII – informar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público, ao Corregedor- Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

IX – propor ao Colégio de Procuradores de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias pontuais eventualmente detectadas;

X – sugerir ao Colégio de Procuradores de Justiça medidas de aprimoramento da prestação dos serviços do Ministério Público, com base nas reclamações e representações, prevenindo a reiteração dos problemas detectados, bem como estudos e pesquisas com base nas sugestões e reclamações apresentadas;

XI – recomendar a anulação ou correção de atos contrários à Lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

XII – divulgar, permanentemente, seu papel institucional junto à sociedade, encaminhando, quando for o caso, o cidadão ao órgão competente para manifestar a sua reclamação;

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Ministério Público não tem atribuições correcionais, sendo vedado à mesma substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos Órgãos da Administração Superior da Instituição.

Art. 3º São funções do(a) Assessor(a) Jurídico(a), além daquelas estritamente jurídicas, determinadas pelo Ouvidor-Geral:

I – auxiliar no examine de denúncias, reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares, elaborando pareceres que subsidiem o Ouvidor-Geral na análise das manifestações;

II – emitir parecer sobre eventuais representações feitas fundamentadamente pelo Ouvidor-Geral ao Conselho Nacional do Ministério Público, ou, se for o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III – emitir pareceres nas recomendações de anulação ou correção de atos administrativos contrários à Lei ou às regras da boa administração; bem como nas representações, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

IV – subsidiar o Ouvidor-Geral nas proposições ao Colégio de Procuradores de Justiça sobre a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos

do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias pontuais eventualmente detectadas;

V – elaborar parecer em procedimentos internos, nas demais hipóteses determinadas pelo Ouvidor-Geral, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais das manifestações;

VI – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e o cumprimento das decisões dele emanadas;

VII – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

VIII – colaborar com o Ouvidor-Geral e com a Secretaria no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IX – proceder a pesquisas jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

X – sugerir ao Ouvidor-Geral medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria, além de elaboras estudos para a divulgação permanente do papel institucional junto à sociedade, encaminhando, quando for o caso, o cidadão ao órgão competente para manifestar a sua reclamação;

Art. 4º São funções do(a) Diretor(a) de Secretaria da Ouvidoria Geral:

I – coordenar os servidores lotados na Secretaria da Ouvidoria Geral para que desenvolvam suas atividades para atenderem de forma rápida as demandas afeitas às atribuições da Ouvidoria Geral, observando-se, na sua execução, os princípios da administração pública previstos no caput do art. 37 da Constituição Federal, eficaz;

II – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional;

III – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

IV – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor;

V – atender com atenção e lhaneza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

VI – organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão ser, periodicamente, submetidos a back-up;

VII – administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VIII – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado;

IX – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

X – colaborar com o Ouvidor-Geral e com o Assessor Jurídico, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

Art. 5º É assegurado à Ouvidoria Geral o acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de competência, da forma que se fizer necessária à devida instrução de seus pronunciamentos.

Parágrafo único. A omissão injustificada no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria Geral, ou ainda o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constitui infração disciplinar por violação de dever funcional, prevista no art. 217, VI, da Lei Complementar nº. 72/08, e, após ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor-Geral, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 6º Por ato do Procurador-Geral de Justiça e, sob a indicação do Ouvidor-Geral, serão designados servidores para compor a Assessoria Jurídica e a Secretaria e seu respectivo Diretor da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, podendo ser-lhes atribuída gratificação por elaboração ou execução de trabalho científico, conforme artigo 5º, "c" da Resolução CPJ nº 01/2008 e das disposições contidas na Lei Estadual nº 14.043/2007.

Art. 7º Este Ato de Regulamentação entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, em Fortaleza, aos 11 de abril de 2014.

ALFREDO RICARDO CAVALCANTE DE HOLANDA MACHADO

Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará

O ÓRGÃO ESPECIAL DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, ATRAVÉS DO JULGAMENTO DO PROCESSO Nº 16060/2015-2, OCORRIDO NA 20ª SESSÃO ORDINÁRIA DO ÓRGÃO ESPECIAL, NA DATA DE 28/10/2015, RESOLVE APROVAR O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, NA FORMA DISPOSTA A SEGUIR:

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, e dá outras providências.

ÓRGÃO ESPECIAL DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto no art. 8º da Lei Estadual n.º 14.093, de 03 de abril de 2008, em reunião ordinária ocorrida em abril de 2015, RESOLVE aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, regulamentando seu funcionamento e procedimentos internos e dando outras providências

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PUBLICO DO ESTADO DO CEARÁ

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° A Ouvidoria Geral do Ministério Público, criada pela Lei Estadual n° 14.093, de 03 de abril de 2008, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5°, da Constituição Federal, e do art. 6º, IV, art. 70 e art. 80, da Lei Complementar nº 72, de 12 de dezembro de 2008, é órgão de administração do Ministério Público e integra a estrutura do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, tendo por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e presteza das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de intercomunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 2° A Ouvidoria Geral do Ministério Público possui independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 3° É assegurado à Ouvidoria Geral do Ministério Público o livre acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições, da forma que se fizer necessária à devida instrução de seus pronunciamentos.

Parágrafo único. A omissão injustificada no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria Geral do Ministério Público, ou ainda o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constitui infração disciplinar por violação de dever funcional, prevista na Lei Complementar nº. 72/08. Após ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor-Geral, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 4° Compete à Ouvidoria Geral do Ministério Público:

I – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

II – promover atividade de intercâmbio com a sociedade civil;

III – estabelecer meios de comunicação direta entre o Ministério Público e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

IV – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pelo Ministério Público;

V – coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados.

VI – fazer uso da palavra, quando necessário, junto aos Órgãos Colegiados.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Ministério Público não tem atribuições correicionais, sendo vedado à mesma substituir- se nas atribuições legalmente conferidas aos Órgãos da Administração Superior.

Art. 5º Todo o material informativo impresso, virtual, televisivo e radiofônico produzido com o objetivo de divulgar a atuação do Ministério Público do Estado do Ceará deverá conter os números de telefone da Ouvidoria Geral do Ministério Público, bem como o endereço para acesso à sua página na internet.

TÍTULO II

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA

Art.6º A estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria Geral do Ministério Público é composta por:

I – Gabinete do Ouvidor-Geral;

II – Assessoria Jurídica.

III – Secretaria.

§ 1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor-Geral na elaboração de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º A Assessoria Jurídica, vinculada ao Procurador de Justiça eleito Ouvidor-Geral, tem por finalidade o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhes forem delegadas.

§ 3º A Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria Geral do Ministério Público e será coordenada por um Diretor nomeado por ato do Procurador-Geral de Justiça, sob a indicação do Ouvidor-Geral.

Art. 7º Por ato do Procurador-Geral de Justiça e, sob a indicação do Ouvidor-Geral, serão designados servidores para compor a Ouvidoria Geral do Ministério Público, devendo-lhes ser atribuídas gratificações, nos termos da legislação e atos normativos vigentes pertinentes, a exemplo do previsto no art. 132, inciso IV, da Lei, e artigo 5º, "c" da Resolução CPJ nº 01/2008, bem como das disposições contidas na Lei Estadual nº 14.043/2007.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 8º. São atribuições do Ouvidor-Geral:

I – receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares;

II – representar fundamentada e diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art.130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, se for o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III – determinar, fundamentadamente, o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas quando os fatos nela narrados não traduzirem, em tese, irregularidade;

IV – garantir a todos os interessados nos serviços solicitados à Ouvidoria Geral do Ministério Público o direito de registro de suas comunicações e de retorno sobre as providências adotadas, bem como os resultados obtidos, além de garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade a que lhe for transmitido;

V – elaborar e encaminhar ao Colégio de Procuradores de Justiça, semestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

VI – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria Geral do Ministério Público, informando sobre providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VII – organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, inclusive das respectivas decisões;

VIII – informar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público, ao Corregedor- Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

IX – propor ao Colégio de Procuradores de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coor-

denar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias pontuais eventualmente detectadas;

X – sugerir ao Colégio de Procuradores de Justiça medidas de aprimoramento da prestação dos serviços do Ministério Público, com base nas reclamações e representações, prevenindo a reiteração dos problemas detectados, bem como estudos e pesquisas com base nas sugestões e reclamações apresentadas;

XI – recomendar a anulação ou correção de atos contrários à Lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

XII – divulgar, permanentemente, seu papel institucional junto à sociedade, encaminhando, quando for o caso, o cidadão ao órgão competente para manifestar a sua reclamação;

XIII – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

XIV – desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

Art.9º. São funções da Assessoria Jurídica, além daquelas estritamente jurídicas, determinadas pelo Ouvidor-Geral:

I – auxiliar no exame de denúncias, reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares, elaborando pareceres que subsidiem o Ouvidor- Geral na análise das manifestações;

II – emitir parecer sobre eventuais representações feitas fundamentadamente pelo Ouvidor-Geral ao Conselho Nacional do Ministério Público, ou, se for o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III – emitir pareceres nas recomendações de anulação ou correção de atos administrativos contrários à Lei ou às regras da boa administração; bem como nas representações, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

IV – subsidiar o Ouvidor-Geral nas proposições ao Colégio de Procuradores de Justiça sobre a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias pontuais eventualmente detectadas;

V – elaborar parecer em procedimentos internos, nas demais hipóteses determinadas pelo Ouvidor-Geral, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais das manifestações;

VI – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor-Geral e o cumprimento das decisões dele emanadas;

VII – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público;

VIII – colaborar com o Ouvidor-Geral e com a Secretaria no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IX – proceder a pesquisas jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

X – sugerir ao Ouvidor-Geral medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria Geral do Ministério Público, além de elaborar estudos para a divulgação permanente do papel institucional junto à sociedade, encaminhando, quando for o caso, o cidadão ao órgão competente para manifestar a sua reclamação;

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral do Ministério Público será assessorado por 2 (dois) Promotores de Justiça da mais elevada entrância, indicados por ele e designados pelo Procurador-Geral de Justiça, sem prejuízo das respectivas atribuições legais.

Art. 10. São funções do(a) Diretor(a) de Secretaria da Ouvidoria Geral do Ministério Público:

I – coordenar os servidores lotados na Secretaria da Ouvidoria Geral do Ministério Público para que desenvolvam suas atividades com o fim de atender de forma rápida as demandas afeitas às atribuições da Ouvidoria Geral do Ministério Público, observando-se, na sua execução, os princípios da administração pública previstos no caput do art. 37 da Constituição Federal;

II – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal, fac-símile ou por e-mail, no sistema convencional;

III – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria Geral do Ministério Público, comunicando ao Ouvidor-Geral as eventuais irregularidades constatadas;

IV – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor-Geral;

V – atender com atenção e ética às pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria Geral do Ministério Público, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

VI – organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão ser, periodicamente, submetidos a back-up;

VII – administrar a agenda do Ouvidor-Geral, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VIII – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor-Geral o encaminhamento que lhes deva ser dado;

IX – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor-Geral, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

X – colaborar com o Ouvidor-Geral e seus Assessores, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 11 A Ouvidoria Geral do Ministério Público observará no desenvolvimento de suas atividades, inclusive para o atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria Geral de Justiça.

Art. 12 Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria Geral do Ministério Público serão registrados sequencialmente em sistema informatizado, seja pelo interessado ou pelos servidores da Ouvidoria Geral do Ministério Público, e receberão um número de protocolo, para fins de acompanhamento do respectivo trâmite, pelo manifestante.

Art. 13 Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria Geral do Ministério Público deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos.

§ 1º A secretaria reduzirá a termo as manifestações realizadas por telefone e inserirá as informações no banco de dados eletrônico.

§ 2º O Ouvidor-Geral poderá decretar o sigilo da manifestação, consoante o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que se estenderá, aos órgãos da Administração Superior destinatários do expediente.

TÍTULO III - DO PROCEDIMENTO CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 Os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria Geral do Ministério Público observarão a forma, a rotina, o fluxo e o padrão adiante estabelecidos, devendo ser realizados de modo sistematizado e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade às suas ações.

Parágrafo único. Os procedimentos instaurados na Ouvidoria Geral do Ministério Público deverão ser finalizados no prazo de 45 (quarenta) dias, prorrogável por igual período, justificadamente.

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 15 As reivindicações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público são denominadas “manifestações” e para os efeitos deste Regimento Interno, considera-se:

I – reclamação - manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público que o manifestante considere ineficiente, ineficaz e não efetivo;

II – denúncia - manifestação revestida de gravidade, que atribua a responsabilidade do fato à instituição ou órgão externo, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica;

III – crítica - manifestação que implique em censura a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos;

IV – sugestão - propostas de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas;

V – elogio - manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido, tratando-se de membros do Ministério Público;

Art. 16 As manifestações não possuem limitação temática e poderão ser realizadas:

I – pessoalmente, mediante contato direto com a Secretaria da Ouvidoria Geral do Ministério Público;

II – por telefone;

III – por via postal ou fac-símile;

IV – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet.

§ 1º Recebida a comunicação via postal, em caráter confidencial, será ela aberta apenas pelo Ouvidor-Geral.

§ 2º Não será admitida comunicação anônima.

§ 3º Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira de forma expressa e justificada, comprovando que a preservação da sua identidade não prejudicará interesse individual de outrem ou interesse público, devendo o requerimento ser apreciado pelo Ouvidor-Geral que, de forma fundamentada, decidirá pela sua concessão ou não.

§ 4º Os dados pessoais referentes às manifestações sigilosas ficarão guardados em arquivo especial, cujo acesso será restrito e a critério do Ouvidor-Geral.

§ 5º Quando não admitido o sigilo, deverão ser indicados na manifestação o nome, sexo, a data de nascimento, profissão, escolaridade, endereço residencial e eletrônico, telefone e o CPF ou o CNPJ do interessado.

§ 6º As informações ou manifestações constantes nos órgãos do Ministério Público, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria Geral do Ministério Público, poderão ser repassadas ao interessado, caso este as tenha solicitado, salvo nas hipóteses legais de sigilo.

§ 7º Consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providências ou manifestação da competência do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça ou da Corregedoria Geral do Ministério Público, bem assim notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as atribuições do Ministério Público e das polícias, nos termos do art. 129, I, e 144, da Constituição Federal, serão devolvidas ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

Art. 17 Para serem processadas na Ouvidoria Geral do Ministério Público, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades do Ministério Público.

§ 1º Nas manifestações em que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, indicar-se-á ao interessado, sempre que possível, o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deverá ser encaminhada. Sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser dirigida ao órgão próprio, noticiando-se ao interessado acerca da diligência

Art. 18 Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria Geral do Ministério Público deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos e, ainda, o apontamento de outras circunstâncias e elementos de prova.

Art. 19 Todas as manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público serão registradas em banco de dados e formarão procedimentos numerados sequencialmente.

§ 1º Quando se tratar de manifestação realizada pessoalmente, a Secretaria deverá reduzi-la a termo, coletando, ao final, a assinatura legível do interessado ou ao seu rogo.

§ 2º Quando se tratar de manifestação realizada por telefone, o conteúdo da conversa será gravado e a Secretaria deverá reduzi-la a termo.

§ 3º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite procedimental, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria Geral do Ministério Público, para fins de registro e controle.

§ 4º Os expedientes físicos recebidos pela Ouvidoria Geral do Ministério Público serão digitalizados, sendo os originais arquivados em local adequado, observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 5º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria Geral do Ministério Público.

§ 6º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria Geral do Ministério Público deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova.

§ 7º As solicitações, informações, reclamações e sugestões formuladas com ausência de elementos suficientes para sua apuração poderão ser complementadas, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor.

§ 8º Decorrido o prazo para a complementação, sem manifestação do autor, a comunicação será arquivada.

Art. 20 Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor-Geral decidirá fundamentadamente:

I – realizar diligências para a melhor instrução do feito;

II – tomar providências visando a solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

III – encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público as manifestações que, embora dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos.

§ 1° O Ouvidor-Geral poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor da instituição, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas e não apresente um mínimo de consistência ou de indício de verossimilhança ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Ceará, cientificado o interessado.

§ 2° O Ouvidor-Geral informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Art. 21 As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria Geral do Ministério Público, o seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Assessoria Jurídica, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor-Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado.

Art. 22 Após o recebimento, a análise e a classificação da manifestação, deverá ser ela encaminhada aos órgãos ou pessoas responsáveis, de preferência por meio eletrônico.

§ 1º O destinatário da manifestação terá o prazo de 20 (vinte) dias para a tomada de diligências visando a solução da questão apresentada e o encaminhamento de resposta à Ouvidoria Geral do Ministério Público, salvo justo impedimento.

§ 2º Tratando-se de manifestação que envolva matéria de natureza complexa, o Ouvidor-Geral poderá decidir fundamentadamente acerca da dilação do prazo de resposta, previsto no parágrafo anterior.

Art. 23 As respostas encaminhadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público serão analisadas e, em seguida, dadas ao conhecimento do interessado, salvo nas hipóteses legais de sigilo.

Parágrafo único. A critério do Ouvidor-Geral, o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida.

Art. 24 De acordo com o teor da manifestação serão adotados os seguintes procedimentos:

I – As reclamações serão encaminhadas aos órgãos da Administração Superior com atribuição sobre o serviço alvo da reclamação, para apreciação e eventual resolução do problema apresentado.

II – As denúncias e as críticas serão encaminhadas aos órgãos da Administração Superior ou Ouvidoria ou Administração externa respectiva, com atribuição sobre o serviço, para apreciação e eventual responsabilização em razão dos atos/fatos apresentados.

III – As sugestões deverão ser encaminhadas aos órgãos da Administração Superior com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público.

V – Os elogios a servidor do Ministério Público serão encaminhados ao próprio servidor e ao Procurador-Geral de Justiça que tomará conhecimento e encaminhará à Secretaria de Recursos Humanos para fins de registro no respectivo assento. Quando se tratar de membro do Ministério Público, serão encaminhados ao próprio membro e ao Procurador-Geral de Justiça que dará conhecimento ao Conselho Superior do Ministério Público para fim de registro no assentamento funcional do membro.

§ 1º As denúncias e as críticas a servidor do Ministério Público serão encaminhadas ao Núcleo de Procedimento Administrativo.

§ 2º As denúncias e as críticas a membro do Ministério Público serão encaminhadas à Corregedoria-Geral do Ministério Público.

§ 3º As denúncias e as críticas relacionadas a órgão externo serão encaminhadas às Ouvidorias e Corregedorias respectivas.

Art. 25 As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Ministério Público aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.

Art. 26 Após a realização das diligências e a comunicação dos interessados, o Ouvidor-Geral determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

CAPÍTULO II

DO RELATÓRIO

Art. 27 Serão elaborados relatórios mensais e semestrais referentes às manifestações recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados.

Art. 28 Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, no qual serão armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Ministério Público.

Art. 29 As manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela internet, mediante uso de formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica;

e) mediante contato pessoal; e

f) via protocolo;

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. denúncia;

2. reclamação;

3. sugestão;

4. pedido de informação ou providências;

5. elogios;

6. críticas; e

7. outros;

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes em face de cujas condutas o Ministério Público tem o dever legal de agir:

1. denúncia;

2. reclamação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação;

5. pedido de providências; e

6. outros;

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) Pessoa Jurídica:

1. administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

2. parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);

3. órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

4. membros e servidores do Ministério Público;

5. membros e servidores do Poder Judiciário;

6. servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

7. entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

8. órgãos e representantes da mídia;

9. entidades e representantes da classe empresarial; e

10. entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores;

b) Pessoa Física:

1. profissionais liberais;

2. estudantes;

3. demais pessoas.

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas e reclamações:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria Geral de Justiça;

2. Colégio de Procuradores de Justiça, Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça e Conselho Superior do Ministério Público;

3. Corregedoria Geral do Ministério Público;

4. Procuradoria de Justiça Cível;

5. Procuradoria de Justiça Criminal;

6. Comissão do Concurso;

7. Ouvidoria Geral do Ministério Público;

8. Secretaria Geral do Ministério Público;

9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

10. Centros de Apoio e Coordenadorias de Recursos;

11. Promotoria de Justiça;

12. Escola Superior do Ministério Público;

13. assessores e estagiários dos Órgãos de Execução;

14. órgãos e servidores da estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça;

15. terceirizados e servidores auxiliares do Ministério Público;

16. outros setores;

b) entes externos:

1. órgãos e agentes federais;

2. órgãos e agentes estaduais;

3. órgãos e agentes municipais;

4. concessionárias de serviços públicos;

5. entidades civis, inclusive sindicais;

6. empresas privadas;

7. pessoas físicas; e

8. outros;

V – quanto aos órgãos e agentes internos alvo de elogios:

a) Procuradoria Geral de Justiça;

b) Colégio de Procuradores de Justiça, Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça e Conselho Superior do Ministério Público;

c) Corregedoria Geral do Ministério Público;

d) Procuradoria de Justiça Cível;

e) Procuradoria de Justiça Criminal;

f) Comissão do Concurso;

g) Ouvidoria Geral do Ministério Público;

h) Secretaria Geral do Ministério Público;

i) Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

j) Centros de Apoio e Coordenadorias de Recursos;

h) Escola Superior do Ministério Público;

l) Promotorias de Justiça;

m) servidores e estagiários dos Órgãos de Execução;

n) órgãos, servidores e estagiários da estrutura administrativa; e

o) outros setores;

VI – quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

1. Retardamento injustificado de atos de ofício;

2. omissão ou desídia no exercício da função;

3. recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4. deficiência técnica no desempenho da função;

5. incontinência pública ou conduta inconveniente;

6. inadimplência de obrigações civis;

7. favorecimento, conluio ou prevaricação;

8. percepção de vantagens pessoais indevidas;

9. exercício de atividade político-partidária;

10. exploração de prestígio;

11. utilização abusiva dos poderes do cargo; e

12. outros;

b) com relação aos entes externos:

1. improbidade administrativa;

2. infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3. ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4. violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, transporte, etc);

5. violação aos direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

6. sonegação fiscal;

7. tráfico de drogas;

8. organização criminosa;

9. práticas delitivas diversas; e

10. outros;

VII – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria Geral do Ministério Público:

a) decisões:

1. arquivadas por improcedência, falta de provas ou condições essenciais;

2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria Geral do Ministério Público;

3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria Geral do Ministério Público; e

4. outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador Geral de Justiça;

2. ao Corregedor Geral de Justiça;

3. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

4. à Secretaria Geral do Ministério Público;

5. aos Centros de Apoios e órgãos similares;

6. às Coordenadorias de Recursos;

7. às Procuradorias de Justiça;

8. às Promotorias de Justiça;

9. à Escola Superior do Ministério Público;

10. a outros órgãos do Ministério Público;

11. a Ouvidorias de órgãos externos; e,

12. a outros entes externos;

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Ministério Público poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais forem encaminhadas as manifestações, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

I – recebidas e arquivadas por improcedentes;

II – solucionadas extrajudicialmente;

III – transformadas em objeto de avaliação e estudo;

IV – transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

V – transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia Judiciária;

VI – transformadas desde logo em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;

VII – resultantes em Termo de Ajustamento de Conduta Celebrado;

VIII – resultantes na promoção de Ação Civil Pública;

IX – juntadas a procedimento de investigação já em andamento no órgão ministerial;

X – outras soluções.

TÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 30 A Procuradoria Geral de Justiça assegurará a estrutura organizacional e administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral do Ministério Público.

Art. 31 A Ouvidoria Geral do Ministério Público desenvolverá e implementará sistema informatizado com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. O sistema previsto neste artigo será desenvolvido e implementado em conjunto com a Secretaria de Tecnologia da Informação, de acordo com a política de tecnologia da informação do Ministério Público do Estado do Ceará, observadas as normas técnicas e de segurança da informação.

Art. 32 As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor- Geral ou, a critério deste, encaminhadas ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça para análise e deliberação.

Art. 33 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação. Art. 34. Revogam-se os atos normativos em contrário.

ALFREDO RICARDO DE HOLANDA CAVALCANTE MACHADO

Procurador-Geral de Justiça

FRANCISCA IDELÁRIA PINHEIRO LINHARES

Procuradora de Justiça

ROSEMARY DE ALMEIDA BRASILEIRO

Procuradora de Justiça

JOSÉ MAURÍCIO CARNEIRO

Procurador de Justiça

JOSÉ VALDO SILVA

Procurador de Justiça

VERA LÚCIA DE CARVALHO BRANDÃO

Procuradora de Justiça

ZÉLIA MARIA DE MORAES ROCHA

Procuradora de Justiça

SHEILA CAVALCANTE PITOMBEIRA

Procuradora de Justiça

MARIA NEVES FEITOSA CAMPOS

Procuradora de Justiça/Relatora

MARIA MAGNÓLIA BARBOSA DA SILVA

Procuradora de Justiça

MARCOS TIBÉRIO CASTELO AIRES

Procurador de Justiça

LUIZ EDUARDO DOS SANTOS

Procurador de Justiça

ROZA LINA DO NASCIMENTO MAIA

Procuradora de Justiça

MARIA JOSÉ MARINHO DA FONSECA

Procuradora de Justiça

EDNÉA TEIXEIRA MAGALHÃES

Procuradora de Justiça

MARIA ACÁCIA MOREIRA

Procuradora de Justiça

FÁTIMA DIANA ROCHA CAVALCANTE

Procurador de Justiça

VERA MARIA FERNANDES FERRAZ

Procuradora de Justiça

LORAINE JACOB MOLINA

Procuradora de Justiça

ÂNGELA MARIA GÓIS DO AMARAL ALBUQUERQUE LEITE

Procuradora de Justiça

PORTARIA OUVIDORIA/MPCE Nº 001, DE 18 DE SETEMBRO DE 2020

A OUVIDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, DRA. ISABEL MARIA SALUSTIANO ARRUDA PORTO, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 70 e 80, parágrafo único, da Lei Complementar nº 72, de 12 de dezembro de 2008 – Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Ceará; do art. 1º, §1º, da Lei nº 14.093, de 03 de abril de 2008; além do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Ceará;

CONSIDERANDO o art. 130-A, da Constituição Federal, inserido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004, que criou o Conselho Nacional do Ministério Público e acrescentou o dever do Ministério Público da União e dos Estados de criarem ouvidorias, inclusive para receberem representações contra membros e Órgãos e seus serviços, podendo a Ouvidoria representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO o teor da Lei Estadual no 14.093/2008, que criou a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará e, em conjunto com o Provimento no 63/2014, tratou da estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria, não estando inseridas dentre as atribuições da Ouvidoria e do Ouvidor a função correicional;

CONSIDERANDO que o Provimento n o 63/2014, em seu art. 5o, assegura à Ouvidoria Geral o acesso a todos os órgãos do Ministério Público e estabelece como dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, informações, documentos e o que for solicitado para o desempenho das competências e instrução dos pronunciamentos;

CONSIDERANDO, ainda, que o Provimento n o 63/2014, em seu art. 5o, parágrafo único, estabelece que a omissão injustificada às solicitações da Ouvidoria e o cerceamento de suas atividades configura infração disciplinar, a teor do art. 217, inc. VI, da Lei Complementar nº 72/2008, podendo ser comunicadas à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO que a Resolução nº 153 do CNMP, que alterou a Resolução nº 95 do mesmo órgão, estabeleceu em seu art. 7 o que os órgãos do Ministério Público, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas, no prazo de até 30 (trinta) dias; CONSIDERANDO que o Art. 20, §2º, do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará estabelece que o Ouvidor-Geral deverá informar ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias;

CONSIDERANDO que o Art. 22 do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, no seu § 1°, estabelece o prazo de 20 (vinte) dias para que o destinatário tome as providências e informe as diligências adotadas, sendo que demandas complexas podem ter o prazo prorrogado a critério do Ouvidor-Geral;

CONSIDERANDO que referido prazo foi fixado tendo em vista a necessidade de se informar ao manifestante os devidos encaminhamentos e providências adotadas no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará, com a celeridade necessária, não se podendo olvidar o art. 32, da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação), bem como a Lei nº 13.460/2017 (Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos);

CONSIDERANDO que ainda não houve a automatização dos processos no âmbito da ouvidoria, a exemplo da automatização que torna desnecessário o envio de estatísticas mensais, RESOLVE:

Art. 1º Os expedientes da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará serão encaminhados preferencialmente para as Secretarias Executivas e, em caso de fato relacionado a determinado Membro ou Servidor, serão enviados ao mesmo.

Art. 2º O prazo para resposta adotado será o de 20 (vinte) dias, conforme previsão do Regimento Interno da Ouvidoria.

§ 1º O prazo referido no caput poderá ser reduzido, quando a matéria for de natureza urgente, conforme previsão da Resolução nº 153, do Conselho Nacional do Ministério Público.

§ 2º O Membro ou Servidor, justificadamente, poderá requerer a prorrogação do prazo por até igual período, o que será apreciado pelo Ouvidor-Geral.

§ 3º Os pedidos de prorrogação serão apreciados e deferidos, ou não, pelo Ouvidor-Geral do Ministério Público.

Art. 3º No caso de ausência de resposta ou do não requerimento de prorrogação de prazo, não sendo hipótese de arquivamento, o Ouvidor-Geral analisará a hipótese de encaminhamento, ou não, dos autos para a Corregedoria Geral do Ministério Público, em se tratando de membro do Ministério Público, ou para o Núcleo de Processos Administrativos, em se tratando de servidor, para as devidas providências.

Art. 4º A responsabilidade da resposta será do Órgão que receber o expediente. No caso de ser encaminhado para a Secretaria-Executiva, esta realizará a devida distribuição e comunicará à Ouvidoria-Geral do Ministério Público as providências adotadas, o número Saj/MP, a data da distribuição e para qual Promotoria/Procuradoria a manifestação foi distribuída.

Parágrafo Único. No caso de encaminhamento direto ao Membro ou Servidor, estes deverão responder com a informação do número Saj/MP, sendo que a resposta deverá se dar por meio do referido sistema.

Art. 5º As respostas deverão ser feitas diretamente no sistema Saj/MP e nos mesmos autos da solicitação recebida

Parágrafo Único. No caso de solicitação de prorrogação do prazo, o pedido justificado deverá ser feito pelo sistema Saj/MP, nos próprios autos e antes de encerrado o prazo inicial, prorrogável uma única vez por 20 (vinte) dias, conforme art. 16, parágrafo único da Lei nº. 13.460/2017.

Art. 6º Os órgãos de execução e demais órgãos do Ministério Público do Estado do Ceará que receberem pelo sistema Saj/MP serão responsáveis por consultar o referido sistema para verificar as demandas da Ouvidoria, sendo que os prazos serão computados conforme determinação do Ouvidor-Geral e previsão do art. 2, parágrafo 1º.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL DO MPCE, em Fortaleza, aos 18 de setembro de 2020.

ISABEL MARIA SALUSTIANO ARRUDA PORTO

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará

ATO NORMATIVO PGJ/MPCE Nº 213, DE 7 DE OUTUBRO DE 2021

Altera o Provimento nº 063/2014 para instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, em exercício das atribuições do cargo de Procurador-Geral de Justiça, na forma do art. 127, § 2º da Constituição Federal c/c o art. 10, inciso V, da Lei Federal nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, e as disposições contidas no art. 26, incisos V da Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Ceará (Lei Complementar nº 72/2008);

CONSIDERANDO a instituição da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, nos termos da Portaria CNMP-PRESI 77, de 21 de maio de 2020, que propicia a execução de um trabalho coordenador e integrado com as unidades do Ministério Público brasileiro;

CONSIDERANDO a necessidade de criar, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Ceará, canais de atendimento e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

CONSIDERANDO a necessidade de alterar a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria-Geral do Ministério Público prevista no Provimento nº 063/2014;

CONSIDERANDO o que dispõe o PGA nº 09.2021.00025243- 8;

RESOLVE:

Art. 1º O art. 1º do Provimento nº 063/2014 passa a viger com as seguintes alterações:

"Art. 1º [...]

IV – Ouvidoria das Mulheres;

[...]

§ 4º A Ouvidoria das Mulheres fica instituída em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e demais unidades do Ministério Público brasileiro, visando estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

§ 5º À Ouvidoria do Ministério Público, no âmbito do canal especializado Ouvidoria das Mulheres, compete:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Ceará diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 2º Este Ato Normativo entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, em Fortaleza, aos 7 de outubro de 2021.

MANUEL PINHEIRO FREITAS

Procurador-Geral de Justiça

3.4 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

LEI COMPLEMENTAR Nº 083, DE 03 DE JUNHO DE 2005

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO MARANHÃO,

Faço saber a todos os seus habitantes que a Assembléia Legislativa do Estado decretou e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

Art. 1º - Fica criada, na forma desta Lei Complementar, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, criadas pela Emenda Constitucional nº 45/2004, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparências, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º - A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º - As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis ou, conforme o caso, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência;

III - determinar o arquivamento de representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem minimamente fundamentadas;

IV - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

V - fazer registrar, mediante protocolo, os expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

VII - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

VIII - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

IX - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

Parágrafo único. As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

Art. 3º - A Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de poderes correcionais, não interfere, nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Art. 4º - O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal, ou mediante:

I - correspondência;

II - ligação telefônica, devidamente reduzida a termo pela Ouvidoria;

III - mensagem via fac-símile;

IV - comunicação via Internet, com utilização do serviço da Ouvidoria a ser disponibilizado no sítio do Ministério Público.

Art. 5º - O cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Maranhão será exercido por Procurador de Justiça, em atividade, nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça a partir de lista tríplice escolhida pelo Colégio de Procuradores, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, fazendo jus a 20% (vinte por cento) do seu subsídio pelo exercício do cargo (Redação dada pela Lei Complementar nº 149, de 05 de setembro de 2012)

§ 1º - O processo eleitoral será regulamentado pelo Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça.

§ 2º - Durante o exercício do mandato, o membro do Ministério Público nomeado Ouvidor não se afastará de suas atribuições normais do cargo de Procurador de Justiça, mas não poderá exercer outros cargos ou funções na Administração Superior, bem como ficará impedido de candidatar-se a qualquer outro cargo eletivo na Instituição, no prazo de 02 (dois) anos após o fim do mandato.” (Redação dada pela Lei Complementar nº 149, de 05 de setembro de 2012)

§ 3º - Estão impedidos de concorrer ao cargo, o Procurador-Geral de Justiça, os Subprocuradores- Gerais, o Corregedor-Geral, o Subcorregedor-Geral e os integrantes do Conselho Superior do Ministério Público, salvo em caso de renúncia no prazo de 3 (três) meses anteriores à eleição.

§ 4º - Os remanescentes da lista tríplice serão considerados, para os fins desta Lei Complementar, suplentes do Ouvidor e exercerão o múnus nos casos de impedimentos e afastamentos do titular, obedecida a ordem de votação.

§ 5º Na ausência de remanescentes, o Procurador de Justiça mais antigo no Colégio de Procuradores substituirá o Ouvidor quando dos seus impedimentos e afastamentos;

(Acrescentado pela Lei Complementar nº 177, de 29 de dezembro de 2015)

§ 6º Em caso de vacância do cargo de Ouvidor do Ministério Público, até 2/3 (dois terços) do cumprimento do mandato, proceder-se-á a nova eleição no prazo de até 60 (sessenta) dias da abertura da vaga.»

(Acrescentado pela Lei Complementar nº 177, de 29 de dezembro de 2015)

Art. 6º - O Ouvidor do Ministério Público poderá ser destituído do cargo mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado.

§ 1º - O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor- Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Orgânica.

§ 2º - O Procurador-Geral de Justiça, ouvido o Conselho Superior do Ministério Público, poderá determinar o afastamento liminar do Ouvidor, enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 7º - A Ouvidoria, órgão auxiliar do Ministério Público, integrará a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça, com quadro de cargos comissionados constante do Anexo Único. (Redação dada pela Lei Complementar nº 149, de 05 de setembro de 2012)

Art. 8º - A estrutura funcional e os procedimentos internos serão definidos por ato do Procurador- Geral de Justiça.

Art. 9º - A Ouvidoria será instalada no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação desta Lei.

Art. 10 - Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 11 - Revogam-se as disposições em contrário.

Mando, portanto, a todas as autoridades a quem o conhecimento e a execução da presente Lei Complementar pertencerem que a cumpram e a façam cumprir tão inteiramente como nela se contém. O Excelentíssimo Senhor Secretário-Chefe da Casa Civil, a faça publicar, imprimir e correr.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO, EM SÃO LUÍS, 03 DE JUNHO DE 2005, 184º DA INDEPENDÊNCIA E 117º DA REPÚBLICA.

JOSÉ REINALDO CARNEIRO TAVARES

Governador do Estado do Maranhão

OMAR FURTADO DE MATOS

Secretário-Chefe da Casa Civil, em exercício

SIMÃO CIRINEU DIAS

Secretário de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão

ATO REGULAMENTAR Nº 01/2011-GPGJ

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, no uso das atribuições fixadas na Lei Complementar Estadual nº 13/91, art. 8º, I e na Lei Complementar Estadual n° 083/2005, art. 8°;

Considerando a necessidade de disciplinar a estrutura funcional e os procedimentos internos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, criada pela Lei Complementar nº. 83, 3 de junho de 2005, em consonância com as disposições do parágrafo 5º do artigo 130 - A da Constituição Federal, é órgão auxiliar do Ministério Público e integra a estrutura da Procuradoria-Geral de Justiça, tendo por objeto contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles estando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 3º Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º A Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais, não substitui nem interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

Art. 5º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 6º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente, por intermédio de escritos, verbalmente, por meio de canais de comunicação eletrônico, postal ou telefônico.

Parágrafo Único. Quando se tratar de manifestação verbal, esta deverá ser reduzida a termo.

CAPÍTULO II

1 Alterado pelos Atos Regulamentares nº 21/2016-GPGJ e 28/2022-GPGJ.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 7º Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis ou, conforme o caso, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência;

III – determinar o arquivamento de representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem minimamente fundamentadas;

IV – fazer registrar, mediante protocolo, os expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuando os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V – manter intercâmbio e celebrar convênios com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vista à consecução dos seus objetivos;

VI – organizar e manter arquivo de documentação relativos às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

VII – dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

VIII – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

IX – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 8º A Ouvidoria tem a seguinte estrutura:

I – o Gabinete do Ouvidor;

II – a Chefia de Secretaria.

III – a Assessoria Jurídica;

IV – a Ouvidoria da Mulher (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022- GPGJ, de 09 de setembro de 2022).

V – um Membro Auxiliar. (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024)

§ 1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º Junto ao Gabinete funcionará o Assessor Jurídico indicado pelo Procurador de Justiça eleito Ouvidor, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem delegadas.

§ 3º A Chefia de Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria.

§ 4º O Membro Auxiliar será designado pelo Procurador-Geral de Justiça, aplicando-lhe, no que couber, a Resolução CNMP nº 160/2017.

§ 5º O desempenho das atividades do Membro Auxiliar da Ouvidoria não implica: (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024)

I – pagamento de gratificação, e (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024)

II – cumulação de cargos, para fins remuneratórios. (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024)

Art. 9º Compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes, representando-a no âmbito do Ministério Público e junto à sociedade e ao Estado.

Art. 10 Compete à Chefia de Secretaria:

I – inserir, no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional, sem prejuízo da manutenção do sigilo nas hipóteses legais;

II – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

III – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a ao registro e à análise do Ouvidor;

IV – atender com atenção e urbanidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

V – organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back-up;

VI – organizar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

VIII – colaborar com o Ouvidor e com o Assessor Jurídico, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

IX – exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo.

Art. 11 Compete ao Assessor Jurídico:

I – acompanhar o atendimento das determinações do Ouvidor e o cumprimento de suas decisões;

II – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

III – colaborar com o Ouvidor e com a Chefia de Secretaria no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IV – proceder a pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações, com

vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V – sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VI – elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais da manifestação.

VII – exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo.

Art. 11 - A. A Ouvidoria das Mulheres fica instituída em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e demais unidades do Ministério Público brasileiro, visando estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher, competindo-lhe: (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022).

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher, que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Maranhão; (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022- GPGJ, de 09 de setembro de 2022).

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso; (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022).

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher; (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022).

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público. (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022).

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 12 A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria Geral de Justiça.

Art. 13 Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos. (Resolução do CNOMP nº. 001, de 26 de novembro de 2009)

Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, a conversa será gravada. (Resolução do CNOMP nº. 001, de 26 de novembro de 2009)

Art. 14 As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas "manifestações", não possuindo limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 15 Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá- la no Sistema de Gestão da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º A manifestação poderá ser sigilosa por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais.

§ 2º Não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, devendo ser indicados na manifestação o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 7º)

§ 3º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova. (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 8º)

§ 4º Os dados pessoais referentes às manifestações sigilosas ficarão guardados em arquivo especial, aos cuidados de um servidor designado, cujo acesso será restrito e a critério do Ouvidor.

§ 5º As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 16 As manifestações, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, submeter-se-ão ao seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Assessoria Jurídica, que deverá, sempre que possível, formular proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior e de qualquer outra manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III – quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

IV – quando se tratar de denúncia envolvendo Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

V – quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

VI – quando se tratar de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, com cópia para o membro ou servidor citado;

VII – quando se tratar de pedido de informação ou de providência, a manifestação será encaminhada preferencialmente pelo Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP) e alternativamente, mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico (e-mail), anexando os documentos necessários, se for o caso, ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria; (Redação dada pelo Ato Regulamentar nº 21/2016-GPGJ)

VIII – a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado, e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

IX – ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado, o que poderá ocorrer preferencialmente pelo Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP) e alternativamente, mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico (e-mail), anexando os documentos necessários, se for o caso. (Redação dada pelo Ato Regulamentar nº 21/2016-GPGJ)

§ 1º Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenhasido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante, as informações.

§ 3º Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos

órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais e, caso for, ao membro do Ministério Público com atribuição para examinar a questão.

§ 4º Em casos excepcionais, visando preservar os membros do Ministério Público ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que somente será quebrado por solicitação da Corregedoria-Geral ou do Procurador-Geral de Justiça.

§ 5º Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, o interessado será cientificado do endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada; sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada ao órgão próprio, noticiando-se o interessado acerca da diligência (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 6º).

§ 6º As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

§ 7º Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

§ 8º O membro do Ministério Público que se omitir na resposta aos pedidos de informações e providências da Ouvidoria será notificado para justificar-se em até 10 (dez) dias úteis, sob pena de comunicação à Corregedoria-Geral do Ministério Público, nos termos do Art. 103, XI, da Lei Complementar Estadual nº 13/1991. (Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 21/2016-GPGJ)

CAPÍTULO V

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 17 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica; e

e) mediante contato pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. denúncia;

2. reclamação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação; e

5. elogios.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. denúncia;

2. reclamação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação;

5. pedido de providência; e

6. outros.

III – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. Arquivadas por impertinentes;

2. Resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3. Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria; e

4. Outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador-Geral de Justiça;

2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

3. ao Colégio de Procuradores;

3. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

4. aos Centros de Apoio Operacional;

5. às Promotorias de Justiça;

6. aos demais órgãos do Ministério Público;

7. a Ouvidorias de órgãos externos;

8. à Controladoria-Geral da União;

9. aos Tribunais de Contas;

10. à OAB;

11. à Defensoria Pública; e

12. a outros entes externos.

§ 1º A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;

g) outras soluções.

§ 2º O órgão que integre a estrutura do Ministério Público deverá, no prazo assinalado pelo Ouvidor, responder e/ou comunicar à Ouvidoria a providência adotada.

§ 3º As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhadas via ofício e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subsequentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18 O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público.

Parágrafo único. Os cargos em comissão previstos neste Ato Regulamentar serão colocados à disposição da Ouvidoria de acordo com a previsão orçamentária, disponibilidade financeira e administrativa, assim reconhecidos pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 19 A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema de informações com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Art. 20 As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 21 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação. São Luís (MA), 7 de janeiro de 2011.

MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES TRAVASSOS CORDEIRO

Procuradora-geral de Justiça

ATOREG – 282022

Altera o Ato Regulamentar nº 01/2011-GPGJ, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, instituindo a Ouvidoria da Mulher, e dá outras providências.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, no uso da atribuição prevista no art. 8º, inc. VI, da Lei Complementar nº 13/1991, e CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, que tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO a instituição da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, nos termos da Portaria CNMP-PRESI 77, de 21 de maio de 2020, que propicia a execução de um trabalho coordenado e integrado com as unidades do Ministério Público brasileiro;

CONSIDERANDO a necessidade de instituir-se, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, canais de atendimento e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando a rede de apoio às mulheres vítimas de violência,

RESOLVE:

Art. 1º O Ato Regulamentar nº 01/2011-GPGJ passa vigorar com a seguinte redação:

"Art. 8º .....

IV - a Ouvidoria da Mulher

.....

Art. 11-A A Ouvidoria das Mulheres fica instituída em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e demais unidades do Ministério Público brasileiro, visando estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher, competindo-lhe:

I - receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher, que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Maranhão;

II - encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III - promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV - propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público".

Art. 2º Este Ato Regulamentar entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência e cumpra-se. Publique-se no Boletim Interno Eletrônico e no Diário Eletrônico do Ministério Público – DEMP/MA.

assinado eletronicamente em 09/09/2022 às 09:15 hrs (*)

EDUARDO JORGE HILUY NICOLAU

Procurador-geral de Justiça

3.5 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PARAÍBA

LEI COMPLEMENTAR Nº 97, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2010

Dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado da Paraíba.

[em análise para cortes relacionados com a Ouvidoria]

[...]

TÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CAPÍTULO I

DOS ÓRGÃOS

Art. 5º São órgãos do Ministério Público:

I - de Administração Superior:

a) a Procuradoria-Geral de Justiça;

b) o Colégio de Procuradores de Justiça;

c) o Conselho Superior do Ministério Público;

d) a Corregedoria-Geral do Ministério Público;

e) a Ouvidoria. (Incluída pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

[...]

CAPÍTULO II

DOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

[...]

SEÇÃO V

DA OUVIDORIA

Art. 27-A A Ouvidoria do Ministério Público é um órgão de controle interno, destinado à preservação e ao aprimoramento contínuo da qualidade das atividades desempenhadas pelos seus membros, servidores e demais agentes, de fomento da participação dos cidadãos, de organismos da

sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na Instituição, e de desenvolvimento de um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

§ 1º A Ouvidoria não dispõe de atribuições correcionais, nem substitui os órgãos de execução do Ministério Público.

§ 2º A Ouvidoria, a par dos seus poderes de atuação, privilegiará a cooperação com os órgãos do Ministério Público, sem relação de hierarquia funcional.

Art. 27-B A Ouvidoria deve diligenciar para garantir a transparência, a eficácia, a eficiência, a efetividade, a presteza, a humanização, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, servidores e demais agentes do Ministério Público. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

§ 1º Na execução de suas atribuições, a Ouvidoria orientar-se-á pelos princípios da imparcialidade, celeridade, proatividade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa.

§ 2º A Ouvidoria será organizada e atuará em perspectiva multidisciplinar.

§ 3º No encaminhamento e na resolução das demandas que lhe forem dirigidas, a Ouvidoria poderá dispensar formalidade, não exigida por lei, que prejudique a eficácia do ato e utilizará linguagem didática e acessível no contato com os usuários.

Art. 27-C As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

§ 1º Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Ministério Público, serão registradas e será dado conhecimento ao órgão respectivo, quando dotadas de plausibilidade.

§ 2º Poderá ser determinada, se necessário, a preservação do sigilo do teor de representação, reclamação, denúncia, crítica, pedidos de informações ou de providências, bem como da identidade da pessoa que o formular.

Art. 27-D Compete à Ouvidoria: (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

I – receber, analisar e dar o encaminhamento devido a representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos membros, servidores e demais agentes do Ministério Público, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;

II – enviar aos órgãos da administração, de execução, ou auxiliares do Ministério Público os expedientes que, embora endereçados à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses;

III – encaminhar, se pertinente, às instituições competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e atividades desempenhadas por entidades alheias ao Ministério Público;

IV – solicitar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das manifestações recebidas;

V – arquivar, motivadamente, as manifestações apresentadas, que não apontem irregularidades ou não estejam minimamente fundamentadas, dando ciência ao interessado;

VI – representar, quando necessário, aos demais órgãos da Administração Superior do Ministério Público para promover as providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão ilícitas, a seu juízo indiciadas;

VII – representar ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência;

VIII – prestar informações, sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior e pelo Conselho Nacional do Ministério Público;

IX – prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas e cidadãos;

X – solicitar, realizar ou promover estudos, pesquisas e diagnósticos periódicos, referentes ao atendimento e às atividades institucionais, bem como à satisfação dos usuários, isoladamente ou em conjunto com outras unidades do Ministério Público, conforme o caso;

XI – sugerir aos demais órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais, ao aperfeiçoamento dos serviços prestados, à otimização de sua imagem e ao adequado atendimento da sociedade;

XII – encaminhar relatório estatístico mensal, e analítico semestral, das atividades desenvolvidas ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público, à Corregedoria-Geral e à Procuradoria-Geral, e semestralmente, relatório analítico ao Conselho Nacional do Ministério Público;

XIII – elaborar o seu Regimento Interno;

XIV – expedir atos próprios de gestão;

XV – divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

XVI – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XVII – manter articulação, parceria e colaboração com a sociedade civil e com as Ouvidorias públicas e privadas, em especial as do Ministério Público;

XVIII – assegurar, no âmbito do Ministério Público, mediante a adoção das providências necessárias, o acesso à informação e outros direitos fundamentais, bem como a boa governança, nos termos da Constituição Federal e dos diplomas legais pertinentes;

XIX – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 27-E Para o cumprimento de suas atribuições e verificação da procedência de representações, reclamações, denúncias, críticas, pedidos de informações e de providências, ou outras manifestações, a Ouvidoria poderá, com vistas à sua efetiva resolução: (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

I – promover o diálogo, a conciliação e a mediação, no que couber;

II – realizar audiências públicas, reuniões, inspeções e diligências;

III – solicitar informações e documentos da Administração Pública e de entidades privadas;

IV – ter livre acesso a qualquer local, público ou privado, respeitadas as normas constitucionais pertinentes à inviolabilidade do domicílio;

V – convidar pessoas para prestar esclarecimentos;

VI – ter acesso aos bancos de dados do Ministério Público Estadual e de seus serviços auxiliares, devendo o Ouvidor velar pelo sigilo das investigações em curso.

Art. 27-F As funções de Ouvidor serão exercidas por membro em atividade do Ministério Público do Estado, eleito para mandato de 2 (dois) anos, através de escolha direta de todos os membros do Ministério Público, dentre os Procuradores de Justiça, permitindo-se uma recondução, por igual período, e observado o mesmo processo da eleição. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

§ 1º Não poderão ser candidatos ao cargo de Ouvidor os membros do Ministério Público que:

I – respondam a processo disciplinar perante o Ministério Público Estadual ou o Conselho Nacional do Ministério Público;

II – figurem no polo passivo de ação penal ou de ação de improbidade administrativa;

III – tenham sofrido penalidade de advertência ou censura, no período de três anos, ou de suspensão nos cinco anos imediatamente anteriores à inscrição da candidatura;

IV – tenham exercido há, pelo menos, 1 (hum) ano, os cargos ou funções de Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral, Subprocurador-Geral e Subcorregedor-Geral.

§ 2º Em caso de empate no escrutínio, prevalecerão, sucessivamente, os critérios de maior tempo na carreira, maior tempo de serviço público e idade mais avançada.

§ 3º A eleição para o cargo de Ouvidor do Ministério Público será disciplinada por ato do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 27-G O Ouvidor do Ministério Público será substituído nas faltas, férias, licenças, afastamentos, suspeição ou impedimento pelo Ouvidor do Ministério Público Substituto. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015) § 1º O Ouvidor Substituto será indicado, dentre os Procuradores de Justiça, pelo Ouvidor e designado pelo Procurador-Geral de Justiça. § 2º Recusando-se o Procurador-Geral de Justiça a designar o Ouvidor Substituto que lhe for indicado, o Ouvidor poderá submeter a indicação à deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 27-H O Ouvidor, durante o mandato, somente ficará afastado de suas atribuições de origem, em caráter excepcional e temporário, mediante deliberação fundamentada do Colégio de Procuradores de Justiça, condicionada à prévia apresentação de requerimento com os motivos que justifiquem o afastamento. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

Art. 27-I O Ouvidor e o Ouvidor Substituto poderão ser destituídos de suas funções pelo Colégio de Procuradores de Justiça, assegurados o contraditório e a ampla defesa, mediante requerimento do Procurador-Geral de Justiça, com base em representação fundamentada de membro do

Ministério Público, cidadão, Conselho Consultivo e entidade pública ou privada, nos casos de abuso de poder, de conduta incompatível com os deveres do cargo ou nas hipóteses de condenação por infração penal ou improbidade administrativa, observando-se, no que couber, o procedimento relativo à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

§ 1º Na hipótese de não acolhimento da representação pelo Procurador-Geral de Justiça, poderá o interessado interpor recurso, no prazo de 10 (dez) dias contados de sua cientificação pessoal ou da publicação da decisão de arquivamento em publicação oficial, ao Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 2º Instaurada ação penal ou ação de improbidade administrativa contra o Ouvidor ou o Ouvidor Substituto, o Colégio de Procuradores de Justiça deliberará sobre o seu afastamento.

§ 3º Para a destituição ou o afastamento do Ouvidor e do Ouvidor Substituto exigir-se-á a aprovação de 2/3 (dois terços) dos votos dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 27-J Em caso de vacância ou renúncia, será realizada nova eleição, no prazo de 30 (trinta) dias, para o cargo de Ouvidor, na forma do art. 27-F. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

Parágrafo único. Até que se realize a eleição referida no caput deste artigo, exercerá as funções de Ouvidor o Ouvidor Substituto.

Art. 27-K A Ouvidoria contará com um Conselho Consultivo que será disciplinado no seu Regimento Interno. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

Art. 27-L A Procuradoria-Geral de Justiça disponibilizará à Ouvidoria a estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades, devendo esta ser situada em espaço físico de fácil acesso à população. (Incluído pela LC nº 125/2015, publicada no DOE de 13.01.2015)

ATO PGJ/MPPB Nº 040, DE 13 DE SETEMBRO DE 2016

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público.

O Procurador-Geral de Justiça, no uso de suas atribuições, considerando o disposto na alínea "e", do inciso I do art. 5º da Lei Complementar nº 97 (Lei Orgânica do Ministério Público) que confere a condição de órgão da administração superior à Ouvidoria do MP-PB e também considerando o disposto na Seção V, Capítulo II, Título II, especificamente a disposição contida no inciso XIII do art. 27-D, todos da Lei supramencionada, resolve aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público, por ela elaborado, nos termos seguintes:

CAPÍTULO I

ORGANIZAÇÃO

Art. 1º A Ouvidoria tem a seguinte estrutura:

I - o Gabinete do Ouvidor;

II - a Assessoria Administrativa.

§ 1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º A Assessoria Administrativa tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria.

§ 3º O Ouvidor substituto atuará nas faltas e nos impedimentos do Ouvidor, podendo, a critério deste, atuar em conjunto, quer nas audiências públicas, quer nas sessões do Conselho Consultivo.

CAPÍTULO II

ATRIBUIÇÕES

Art. 2º São atribuições do Ouvidor: I - exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Constituição da República e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade;

II - planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

III - receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

IV - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

V - promover diligências visando à obtenção de dados necessários ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição, acerca de atos praticados em seu âmbito;

VI - determinar o arquivamento das manifestações, após o devido atendimento da postulação ou quando o conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, cientificando os interessados;

VII - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

VIII - encaminhar relatório estatístico mensal, até o dia 10 do mês seguinte ao de competência, e analítico semestral, até o dia 10 do mês de janeiro e de julho, das atividades desenvolvidas ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público, à Corregedoria-Geral e à Procuradoria-Geral, e apenas semestralmente, nos mesmos prazos de janeiro e julho, relatório analítico ao Conselho Nacional do Ministério Público;

IX - comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;

X - prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

XI - propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XII - propor aos órgãos, especificamente aos da administração superior e ao Conselho Nacional as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, buscando o adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

XIII - diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XIV - zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com lhaneza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XV - analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XVI - promover a divulgação do papel institucional da Ouvidoria junto à sociedade; XVII - provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento;

XVIII - fomentar intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

XIX - assegurar, no âmbito do Ministério Público, mediante a adoção das providências necessárias, o acesso à informação e outros direitos fundamentais, bem como a boa governança, nos termos da Constituição Federal e dos diplomas legais pertinentes;

XX - expedir atos próprios de gestão;

XXI - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 3º São atribuições do Assessor Administrativo:

I - inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal no sistema convencional ou por e-mail;

II - acompanhar a limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

III - receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor;

IV - atender com atenção e lhaneza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

V - organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back-up;

VI - administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII - analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado;

VIII - preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

IX - colaborar com o Ouvidor para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

CAPÍTULO III

PROCEDIMENTO

Art. 4º As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática, podendo o Ouvidor, contudo, arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 5º Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I - pessoalmente, mediante contato direto com a Assessoria Administrativa, onde, se o desejarem, poderão reduzir a termo e assinar suas declarações;

II - por fac-símile ou via postal;

III - por via telefônica, mediante contato com a Assessoria Administrativa, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação poderá ser gravado e reduzido a termo;

IV - mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet, no Portal da Ouvidoria.

Art. 6º Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo e respectiva senha, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º Na impossibilidade de identificação do manifestante, a manifestação anônima será, de imediato, submetida ao Ouvidor, para que este determine a providência adequada.

§ 2º A manifestação anônima poderá ser encaminhada ao membro referido, para conhecimento.

§ 3º Se constatados na manifestação anônima fatos graves imputados a membro ou servidor, ainda que desacompanhada de documentos, esta poderá ser encaminhada ao Corregedor-Geral ou ao Procurador-Geral, respectivamente.

§ 4º Nas hipóteses excepcionais em que não for utilizado o sistema informatizado, o número do protocolo somente poderá ser disponibilizado depois de autuada a manifestação em pasta própria.

§ 5º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de se submeterem ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle, e, em seguida, arquivadas em pasta própria.

§ 6º Manifestações enviadas por fac-símile ou via postal serão registradas manualmente no livro Protocolo de Entrada, observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 7º Nas hipóteses dos §§ 5º e 6º deste artigo, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação, quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 7º As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, ao seguinte trâmite:

I - análise prévia pela Assessoria Administrativa, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II - submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados ao encaminhamento que tenha sido decidido, e com o retorno das informações ao interessado;

IV - quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

V - quando se tratar de denúncia ou reclamação envolvendo Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

VI - quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, dirigir-se ao Corregedor-Geral do Ministério Público, para confronto com os relatórios da atividade funcional;

VII - caso se trate de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça, com cópia para o membro ou servidor citado;

VIII - tratando-se de solicitação, a manifestação dirigir-se-á ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria;

IX - a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, deve ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

X - ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

§ 1º Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, de modo didático e em linguagem acessível, as informações.

§ 3º Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

§ 4º Em casos excepcionais, visando preservar os membros ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que não se estenderá, entretanto, aos Órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Art. 8º As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I - quanto aos meios de acesso:

a) pela internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica;

e) mediante contato pessoal.

II - quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1) denúncia;

2) reclamação e crítica;

3) sugestão;

4) pedido de informação;

5) pedido de providências; 6) outros.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. denúncia;

2. reclamação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação;

5. pedido de providência;

6. outros.

III - quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais, senadores);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) profissionais liberais e estudantes;

i) entidades e representantes da classe empresarial;

j) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores.

IV - quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas, reclamações e elogios:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria-Geral;

2. Colégio de Procuradores e Conselho Superior do Ministério Público;

3. Corregedoria-Geral do Ministério Público;

4. Procuradoria de Justiça Cível;

5. Procuradoria de Justiça Criminal;

6. Comissão de Concurso;

7. Ouvidoria;

8. Secretaria-Geral do Ministério Público;

9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

10. Centros de Apoio, Centro de Estudos e Coordenadoria de Recursos;

11. Promotorias de Justiça;

12. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

13. órgãos e servidores da estrutura administrativa;

14. demais setores.

b) entes externos:

1. órgãos e agentes federais;

2. órgãos e agentes estaduais;

3. órgãos e agentes municipais;

4. concessionárias de serviços públicos;

5. entidades civis, inclusive sindicais;

6. empresas privadas;

7. pessoas físicas;

8. outros.

V - quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

1. retardamento injustificado de atos de ofício;

2. omissão ou desídia no exercício da função;

3. recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4. deficiência técnica no desempenho da função;

5. incontinência pública ou conduta inconveniente;

6. inadimplência de obrigações civis;

7. favorecimento, conluio ou prevaricação;

8. percepção de vantagens pessoais indevidas;

9. exercício de atividade político-partidária;

10. exploração de prestígio;

11. utilização abusiva dos poderes do cargo;

12. outros.

b) com relação aos entes externos:

1. improbidade administrativa;

2. infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3. ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4. violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação etc.);

5. violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos deficientes;

6. sonegação fiscal;

7. tráfico de drogas;

8. organização criminosa;

9. práticas delitivas diversas;

10. outros.

VI - quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. arquivadas por impertinentes;

2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria;

4. outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador-Geral de Justiça;

2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

3. ao Colégio de Procuradores;

4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

5. à Secretaria-Geral do Ministério Público;

6. aos Centros de Apoio e órgãos internos similares;

7. às Promotorias de Justiça;

8. aos demais órgãos do Ministério Público;

9. a Ouvidorias de órgãos externos;

10. à Controladoria-Geral da União;

11. aos Tribunais de Contas;

12. à OAB;

13. à Defensoria Pública

14. a outros entes externos.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;

g) outras soluções.

Art. 9º Os órgãos de Execução, a Corregedoria-Geral e a Procuradoria-Geral deverão estar interligadas com a Ouvidoria, através do sistema informatizado, para que as manifestações possam ser encaminhadas diretamente ao setor pertinente.

§ 1º O órgão deverá, no prazo razoavelmente assinalado pelo Ouvidor, responder ou comunicar à Ouvidoria a providência adotada.

§ 2º As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhadas via ofício ou outro meio mais eficaz e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subsequentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

CAPÍTULO IV

CONSELHO CONSULTIVO E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Art. 10 O Conselho Consultivo é constituído mediante aceitação de convite encaminhado a representantes de entidades públicas e privadas, religiosas e de serviços da localidade em que se realizará, convidando-se ainda estudantes, comerciantes e profissionais liberais. (redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 1º Durante as sessões do Conselho Consultivo, o Ouvidor proferirá palestra sobre o Ministério Público e a importância do acesso à Instituição pelos cidadãos, visando um processo democrático participativo. (acrescido pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 2º O ouvidor organizará cronograma anual com o nome dos municípios onde se realizarão as sessões do Conselho Consultivo, preferecialmente naqueles que não sejam sede de Promotoria de Justiça. (acrescido pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 3º Para cada sessão do Conselho Consultivo será publicado edital no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público, com antecedência mínima de até 10 (dez) dias úteis da data de sua realização. (acrescido pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

Art. 11 Caberá ao Conselho Consultivo:

I - propor ações para a Ouvidoria;

II - atuar em parceria, para elaboração e execução de projetos;

III - auxiliar a Ouvidoria na prestação de serviços e informações necessárias ao bom desenvolvimento da suas atividades; (redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

IV - participar em conjunto com a Ouvidoria das ações desenvolvidas pelo Ministério Público, junto à sociedade.

Art. 12 As sessões do Conselho Consultivo realizar-se-ão nos municípios designados pelo Ouvidor no cronograma anual, em espaço cedido por uma das entidades com representação na localidade, podendo ceder pessoal para apoio aos trabalhos a serem desenvolvidos. (redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 1º As entidades convidadas a comparecer às sessões interiorizadas do Conselho Consultivo, em caso de impossibilidade de comparecimento, poderão indicar um representante com atuação onde ocorrerá a sessão. (redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 2º (revogado pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 3º As sessões terão a duração máxima de 02 (duas) horas, asssegurando-se a participação para cada integrante do Conselho Consultivo por até 10 (dez) minutos, para se manifestar sobre assunto de pauta livre. (redação dada pelo ATO n019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 4º As sessões do Conselho Consultivo serão registradas em arquivo audiovisual, o qual constará da ata dos trabalhos. (redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

Art. 13 As audiências públicas obedecerão a calendário anual, que será publicado no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público.(redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 1º Será publicado edital para cada audiência pública com antecedência de até 10 (dez) dias da sua realização, constando local, data e hora de início.(redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 2º Serão expedidos convites para as autoridades locais.(redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

§ 3º As audiências públicas terão a duração máxima de 02 (duas) horas, assegurados até 10(dez) minutos para manifestação de cada autoridade participante e até 02 (dois) minutos para qualquer cidadão que se inscrever no início da audiência.(redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018.)

§ 4º As audiências públicas serão registradas em arquivo audiovisual, o qual constará da ata dos trabalhos. (redação dada pelo ATO n.019/2018/PGJ, publicado no DOE de 18.10.2018)

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 14 É assegurado à Ouvidoria o acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições.

Parágrafo único. Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

Art. 15 A Ouvidoria funcionará no horário normal estabelecido pela Procuradoria-Geral.

Art. 16 A pedido do Ouvidor, poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 17 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 18 Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas eventuais disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

João Pessoa-PB, 13 de setembro de 2016

BERTRAND DE ARAÚJO ASFORA

Procurador-Geral de Justiça

ATO CONJUNTO PGJ-OUVIDORIA/MPPB Nº 1, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2020

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público da Paraíba.

O Procurador-Geral de Justiça e o Ouvidor do Ministério Público da Paraíba, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando o papel institucional do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

Considerando que a Ouvidoria do Ministério Público da Paraíba é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pela instituição ministerial;

Considerando que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

Considerando a necessidade de criação de canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência,

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público da Paraíba, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional a as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público da Paraíba;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre as unidades do Ministério Público Paraíba e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º O Ouvidor das Mulheres será indicado pelo Ouvidor e designado pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 5º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

CUMPRA-SE. PUBLIQUE-SE.

João Pessoa, 04 de novembro de 2020.

FRANCISCO SERÁPHICO FERRAZ DA NÓBREGA FILHO

Procurador-Geral de Justiça

ARISTÓTELES DE SANTANA FERREIRA

Ouvidor

3.6 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

LEI COMPLEMENTAR Nº 83, DE 11 DE JANEIRO DE 2006

Altera dispositivos da Lei Complementar nº 12, de 27 de dezembro de 1994, modificada pela Lei Complementar nº 21 de 28 de dezembro de 1998, da Lei Complementar nº 44, de 19 de junho de 2002, da Lei Complementar nº 57, de 05 de janeiro de 2004, e Lei Complementar nº 73, de 28 de janeiro de 2005, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE PERNAMBUCO:

Faço saber que tendo em vista o disposto nos §§ 6º e 8º do artigo 23, da Constituição do Estado, o Poder Legislativo decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Os artigos 7º e 115 da Lei Complementar nº 12, de 27 de dezembro de 1994, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 7º Integram a estrutura organizacional do Ministério Público:

I – (omissis)

II – (omissis)

III – (omissis)

IV - como órgãos auxiliares do Ministério Público:

a) os Centros de Apoio Operacional;

b) o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Profissional;

c) a Comissão de Concurso;

d) a Ouvidoria do Ministério Público."

.....

"Art. 115 O Quadro do Ministério Público compreende: I – (omissis)

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Estado.

II – 150 (cento e cinqüenta) cargos de Promotor de Justiça de terceira entrância;

III – 210 (duzentos e dez) cargos de Promotor de Justiça de segunda entrância;

IV – 130 (cento e trinta) cargos de Promotor de Justiça de primeira entrância."

Art. 2º A Lei Complementar nº 12, de 27 de dezembro de 1994, com as alterações posteriores, passa a vigorar acrescida da Seção X – A, intitulada "Da Ouvidoria do Ministério Público" e composta pelos artigos 26 A, 26 B, 26 C, 26 D, 26 E, 26 F, 26 G, 26 H, 26 I, 26 J e 26 L:

SEÇÃO X - A

DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

"Art. 26-A A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco, em consonância com o disposto no art.130-A, § 5º, da Constituição Federal, tem por objetivo contribuir para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na Instituição e o fortalecimento da cidadania para promoção e defesa dos direitos humanos no Estado."

"Art. 26-B Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelos membros e servidores do Ministério Público;

II - requisitar informações e realizar diligências visando à obtenção de informações junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da Instituição acerca de atos praticados em seu âmbito, encaminhando-as ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral ou, em se tratando de serviços auxiliares, ao Secretário-Geral, quando cabível, para a instauração de inspeções e correições, sindicâncias, inquéritos e processos administrativos disciplinares;

III - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

IV - promover a definição de um sistema de comunicação, para a divulgação sistemática do seu papel institucional à sociedade;

V - informar ao interessado as providências adotadas pelo Ministério Público de Pernambuco, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de Ouvidoria;

VII - elaborar e encaminhar à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedora- Geral e ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, relatório semestral referente às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

VIII - propor aos órgãos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

IX - elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, submetendo-os à aprovação do Procurador-Geral de Justiça;

X - promover a articulação com outras organizações públicas e privadas;"

"Art. 26-C A Ouvidoria integra a estrutura administrativa da Procuradoria- Geral de Justiça.

§ 1º A estrutura funcional e os procedimentos internos da Ouvidoria serão definidos por resolução do Colégio de Procuradores, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça.

§ 2º A Ouvidoria não dispõe de poderes correcionais nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.»

"Art. 26-D A função de Ouvidor do Ministério Público será exercida por Procurador de Justiça em efetivo exercício no cargo, eleito, em votação aberta, pelo Colégio de Procuradores de Justiça e

nomeado pelo Procurador- Geral de Justiça, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução pelo mesmo processo.

§ 1º A eleição será regulamentada e convocada pelo Colégio de Procuradores de Justiça e dar-se-á na mesma data da eleição do Corregedor- Geral e do Conselho Superior do Ministério Público.

§ 2º O Ouvidor, em seus impedimentos e afastamentos eventuais, será substituído pelo segundo mais votado.

§ 3º O Ouvidor, por necessidade e conveniência do serviço e a critério do Colégio de Procuradores de Justiça, poderá ser dispensado das atribuições relativas ao cargo de Procurador de Justiça.

§ 4º São inelegíveis para a função de Ouvidor, salvo renúncia expressa no prazo de 30 (trinta) dias antes da eleição, os ocupantes dos cargos de Procurador-Geral de Justiça, Subprocurador-Geral, Corregedor-Geral, Corregedor-Geral Substituto, membros do Conselho Superior do Ministério Público e de Diretor da Escola Superior do Ministério Público.»

"Art. 26-E As causas e o procedimento para destituição do Ouvidor serão aqueles aplicados à destituição do Corregedor Geral do Ministério Público.

Parágrafo único. Ocorrendo a vacância do cargo de Ouvidor antes do termino do mandato, a sucessão far-se-á observando-se a ordem de colocação dos remanescentes na lista de votação."

"Art. 26-F Os órgãos componentes da estrutura orgânica do Ministério Público deverão, preferencialmente, prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades."

"Art. 26-G A Ouvidoria promoverá o desenvolvimento e implantação de um sistema de informações, com uma base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoria dos procedimentos resultantes.

Parágrafo único. As respostas, com o devido relatório e motivação, dar-se-ão no prazo de 15 (quinze) dias, salvo justo impedimento."

"Art. 26-H O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por comparecimento pessoal ou por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza."

"Art. 26-I Os pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos serão, sempre que possível, encaminhados aos órgãos competentes."

"Art. 26-J O mandato do primeiro (1º) Ouvidor será encerrado em 14 (quatorze) de março do ano de 2007 (dois mil e sete)."

"Art. 26-L A Ouvidoria deverá ser instalada no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta Lei."

Art. 3º Ficam criadas as Promotorias de Justiça de Buenos Aires, Brejão, Caetés, Cortês, Iati, Itaquitinga, Pombos, Tacaimbó, Tracunhaém e Sairé, todas de 1ª Entrância.

Art. 4º As despesas decorrentes da aplicação desta Lei Complementar correrão por conta de dotações orçamentárias próprias.

Art. 5º A presente Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação. Assembléia Legislativa do Estado de Pernambuco, em 11 de janeiro de 2006.

ROMÁRIO DIAS

Presidente

RESOLUÇÃO CPJ Nº 2, DE 22 DE OUTUBRO DE 2012

Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco, criada pela Lei Complementar Estadual nº 083, de 11.01.2006, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, acrescida pela Emenda Constitucional n. 45, de 08 de dezembro de 2004, integra a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça e tem por objetivo contribuir para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na Instituição e o fortalecimento da cidadania para promoção e defesa dos direitos humanos no Estado.

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 3º A Ouvidoria não dispõe de poderes correcionais nem substitui as atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

Art. 4º Os órgãos componentes da estrutura orgânica do Ministério Público deverão, preferencialmente, prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades.

Art. 5º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser apresentadas pessoalmente pelo interessado, de forma escrita ou verbal, ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos e outros de qualquer natureza.

Art. 6º Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter a autoria identificada.

Parágrafo único. Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira o anonimato de forma expressa e justificada, comprovando que a preservação da sua identidade não prejudicará interesse individual de outrem ou interesse público, devendo o requerimento ser apreciado pelo Ouvidor que, de forma fundamentada, decidirá pela sua concessão ou não.

Art. 7º As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 8º Quando a manifestação envolver fato em face do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e para tanto esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução para o qual, segundo as normas internas, haja sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

Parágrafo único. Nessa hipótese, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências tomadas, cabendo a essa, se for o caso, repassar as informações, didaticamente e em linguagem acessível, ao interessado.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Art. 9º A Ouvidoria funcionará sempre em instalações localizadas em sede administrativa do Ministério Público e será dotada de estrutura funcional compatível com a relevância de suas atribuições.

Art. 10 Integram a estrutura da Ouvidoria:

I – o Gabinete do Ouvidor; e

II – a Assessoria Técnica;

III – a Secretaria Executiva.

Parágrafo único. A Secretaria Executiva funcionará junto ao Gabinete do Ouvidor, sendo função de confiança indicada pelo Ouvidor exercida por Oficial Ministerial de Gabinete, ocupada por servidor efetivo titular do cargo de Técnico Ministerial.

Art. 11 Os servidores lotados na Ouvidoria, inclusive os integrantes da Assessoria Técnica, deverão pertencer ao quadro efetivo do Ministério Público, com formação adequada ao desempenho de suas funções, e assinarão termo de compromisso de manter o sigilo do teor das manifestações recebidas pelo órgão.

Art. 12 São atribuições do Ouvidor:

I – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais, representando a Ouvidoria junto ao Ministério Público, à Sociedade e ao Estado;

II – receber, examinar e dar encaminhamento às manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

III – manter os interessados informados sobre as medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

IV – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência como também aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

V – apresentar, quando pertinentes, as matérias que lhe forem dirigidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas a serem adotadas;

VI – formular proposta aos órgãos de execução e da Administração Superior do Ministério Público para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

VII – remeter aos órgãos competentes as manifestações que lhe sejam encaminhadas acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Ministério Público;

VIII – promover o arquivamento de manifestações contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem minimamente fundamentadas;

IX – comunicar imediatamente ao Procurador Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor Geral do Ministério Público, fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

X – elaborar e encaminhar à Procuradoria Geral de Justiça, à Corregedoria Geral do Ministério Público e ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça relatório semestral referente às manifestações recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

XI – dar conhecimento ao Procurador Geral de Justiça, ao Corregedor Geral do Ministério Público ou ao Conselho Superior do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

XII – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

XIII – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

XIV – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

XV – exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição Federal e as Leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade;

XVI – acessar todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar- lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições legais;

XVII – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função.

§ 1º Na hipótese de encaminhamento da manifestação a órgão do Ministério Público Estadual, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas.

§ 2º Caso o procedimento seja encaminhado a outros órgãos públicos ou privados, cumpre à Ouvidoria buscar informações sobre as providências adotadas nos órgãos de destino, dando conhecimento ao interessado.

Art. 13 São atribuições da Secretaria Executiva:

I – receber a correspondência e os expedientes dirigidos ao Gabinete do Ouvidor, especialmente aqueles vindos por via postal, registrando-os em meio eletrônico e submetendo-os à análise do Ouvidor;

II – redigir, quando solicitado, protocolar e providenciar a expedição da correspondência e dos expedientes do Gabinete do Ouvidor;

III – abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos, físicos e eletrônicos, e a documentação da Ouvidoria;

IV – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões dele emanadas;

V – secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

VI – fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, após determinação do Ouvidor;

VII – administrar a agenda do Ouvidor para efeitos de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VIII – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;

IX – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações dirigidas à Ouvidoria por meio de contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional;

X – atender com atenção e cordialidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle de manifestações;

XI – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

XII – colaborar com o Ouvidor para o bom e regular desempenho das atividades da Ouvidoria, inclusive sugerindo medidas que contribuam para o seu aperfeiçoamento;

XIII – exercer outras atividades compatíveis com as suas atribuições.

Art. 14 – São atribuições da Assessoria Técnica:

I – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado;

II – redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências explicativas ou de encaminhamento e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor; III – proceder a pesquisas técnico-jurídicas, de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

IV – sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

V – colaborar com o Ouvidor e, se necessário, com a Secretaria Executiva de seu gabinete, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 A Procuradoria Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público.

Art. 16 A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema de informações com base de dados única que permitirá o registro de informações sobre as manifestações recebidas, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. A fim de desenvolver e implementar o sistema previsto neste artigo, a Ouvidoria terá disponível o apoio da Coordenadoria Ministerial de Tecnologia da Informação.

Art. 17 O não atendimento dos deveres ou obrigações estabelecidas neste Regimento pelos membros e servidores do Ministério Público ensejará a adoção das medidas administrativas e disciplinares cabíveis, por quem de direito.

Art. 18 A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria Geral de Justiça.

Art. 19 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos de omissão, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa via, levados à análise e deliberação do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 20 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Recife, 22 de outubro de 2012

AGUINALDO FENELON DE BARROS

Procurador Geral de Justiça

(Republicado por haver saído com incorreção no original)

RESOLUÇÃO CPJ Nº 3, DE 22 DE OUTUBRO DE 2012

Manual de procedimentos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco observarão a forma, a rotina, o fluxo e o padrão adiante estabelecidos, devendo ser realizados de modo sistematizado e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade às suas ações.

TÍTULO II

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 2º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser realizadas presencialmente ou por meio de carta, e-mail, telefone, fax ou por formulário eletrônico disponibilizado em endereço eletrônico próprio.

§ 1º Quando não realizadas por formulário eletrônico, as manifestações deverão ser inseridas pela Ouvidoria no ambiente eletrônico próprio.

§ 2º Recebida a manifestação por via postal, em caráter confidencial, a mesma será aberta apenas pelo Ouvidor, pessoalmente.

Art. 3º Todas as manifestações deverão ser inseridas em sistema informatizado, seja pelo interessado ou pelos servidores da Ouvidoria, e receberão um número de registro e senha.

Art. 4º Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos.

Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, é recomendável que a conversa seja gravada.

Art. 5º Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter a autoria identificada.

Parágrafo único. Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira o anonimato de forma expressa e justificada, comprovando que a preservação da sua identidade não prejudicará interesse individual de outrem ou interesse público, devendo o requerimento ser apreciado pelo Ouvidor que, de forma fundamentada, decidirá pela sua concessão ou não.

Art. 6º As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 7º Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, indicar-se-á ao interessado, sempre que possível, o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada.

Parágrafo único. Sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao órgão próprio, noticiando- se o interessado acerca da diligência.

CAPÍTULO II

DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º Para serem processadas na Ouvidoria, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades do Ministério Público. Parágrafo único. A critério do Ouvidor, poderão ser recebidas na Ouvidoria manifestações cujo conteúdo seja estranho às atribuições do Ministério Público, devendo, todavia, ser encaminhadas aos órgãos próprios.

Art. 9º Quando não admitido o sigilo, deverão ser indicados na manifestação o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o endereço residencial e o CPF ou o CNPJ do interessado.

Art. 10 Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos e, ainda, o apontamento de elementos de prova.

TÍTULO III

DO PROCEDIMENTO

Art. 11 Todas as manifestações dirigidas à Ouvidoria serão registradas em banco de dados e formarão procedimentos numerados sequencialmente.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, a Secretaria Executiva deverá reduzi-la a termo, coletando, ao final, a assinatura legível do interessado.

§ 2º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite procedimental, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle.

§ 3º As manifestações apresentadas por meio de fax ou por via postal serão registradas manualmente no livro Protocolo de Entrada, observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 4º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria, quando o mesmo a houver deduzido em formulário eletrônico.

Art. 12 Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I – realizar diligências para a melhor instrução do feito;

II – tomar providências visando a solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

III – encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público as manifestações que, embora dirigidas à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos.

Art. 13 As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, o seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Secretaria Executiva ou pela Assessoria Técnica, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado.

Art. 14 Após o recebimento, a análise e a classificação da manifestação, deverá ser ela encaminhada aos órgãos ou pessoas responsáveis, de preferência por meio eletrônico.

§ 1º O destinatário da manifestação terá o prazo de 15 (quinze) dias para a tomada de diligências visando a solução da questão apresentada e o encaminhamento de resposta à Ouvidoria, salvo justo impedimento.

§ 2º Tratando-se de manifestação que envolva matéria de natureza complexa, o Ouvidor poderá decidir fundamentadamente acerca da dilação do prazo de resposta, previsto no parágrafo anterior.

Art. 15 O Ouvidor também poderá determinar a realização de outras diligências que se mostrarem pertinentes à natureza ou dimensão dos fatos narrados na reclamação, tais como a realização de audiências públicas e a promoção de parcerias com outros organismos públicos ou privados.

Art. 16 As respostas encaminhadas à Ouvidoria serão analisadas e, em seguida, dadas ao conhecimento do interessado, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Parágrafo único. A critério do Ouvidor, o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida.

Art. 17 As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.

Art. 18 Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser concluídos no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da formalização da manifestação, salvo havendo motivo justo, devidamente demonstrado.

Art. 19 Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

Parágrafo único. O Ouvidor poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento.

TÍTULO IV

DO RELATÓRIO

Art. 20 Serão elaborados relatórios semestrais referentes às manifestações recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados.

Art. 21 Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, onde deverão ser armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Art. 22 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela internet, mediante uso de formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-simile e via postal;

d) por via telefônica;

e) mediante contato pessoal; e

f) via protocolo;

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. denúncia;

2. reclamação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação;

5. elogios; e

6. outros;

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes em face de cujas condutas o Ministério Público tem o dever legal de agir:

denúncia; reclamação e crítica; sugestão;

pedido de informação; pedido de providências; e outros;

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) órgãos e representantes da mídia;

i) profissionais liberais e estudantes;

j) entidades e representantes da classe empresarial; e

k) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores;

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas e reclamações:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria Geral;

2. Colégio de Procuradores, Órgão Especial e Conselho Superior;

3. Corregedoria Geral;

4. Procuradoria de Justiça Cível;

5. Procuradoria de Justiça Criminal;

6. Comissão de Concurso;

7. Ouvidoria;

8. Secretaria Geral do Ministério Público;

9. Assessoria do Procurador Geral de Justiça;

10. Centros de Apoio e Coordenadorias de Recursos;

11. Promotoria de Justiça;

12. Escola Superior do Ministério Público;

13. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

14. Órgãos e servidores da estrutura administrativa; e

15. Outros setores;

b) entes externos:

1. órgãos e agentes federais;

2. órgãos e agentes estaduais;

3. órgãos e agentes municipais;

4. concessionárias de serviços públicos;

5. entidades civis, inclusive sindicais;

6. empresas privadas;

7. pessoas físicas; e

8. outros;

V – quanto aos órgãos e agentes internos alvo de elogios:

a) Procuradoria Geral;

b) Colégio de Procuradores, Órgão Especial e Conselho Superior;

c) Corregedoria Geral;

d) Procuradoria de Justiça Cível;

e) Procuradoria de Justiça Criminal;

f) Comissão de Concurso;

g) Ouvidoria;

h) Secretaria Geral do Ministério Público;

i) Assessoria do Procurador Geral de Justiça;

j) Centros de Apoio e Coordenadorias de Recursos;

h) Escola Superior do Ministério Público;

l) Promotorias de Justiça;

m) Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

n) Órgãos e servidores da estrutura administrativa; e

o) outros setores;

VI – quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

1. Retardamento injustificado de atos de ofício;

2. omissão ou desídia no exercício da função;

3. recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4. deficiência técnica no desempenho da função;

5. incontinência pública ou conduta inconveniente;

6. inadimplência de obrigações civis;

7. favorecimento, conluio ou prevaricação;

8. percepção de vantagens pessoais indevidas;

9. exercício de atividade político-partidária;

10. exploração de prestígio;

11. utilização abusiva dos poderes do cargo; e

12. outros;

b) com relação aos entes externos:

1. improbidade administrativa;

2. infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3. ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4. violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, transporte, etc);

5. violação aos direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

6. sonegação fiscal;

7. tráfico de drogas;

8. organização criminosa;

9. práticas delitivas diversas; e

10. outros;

VII – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. arquivadas por impertinentes;

2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria; e

4. outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador Geral de Justiça;

2. ao Corregedor Geral de Justiça;

3. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

4. à Secretaria Geral do Ministério Público;

5. aos Centros de Apoios e órgãos similares;

6. às Coordenadorias de Recursos;

7. às Procuradorias de Justiça;

8. às Promotorias de Justiça;

9. à Escola Superior do Ministério Público;

10. a outros órgãos do Ministério Público;

11. a Ouvidorias de órgãos externos; e,

12. a outros entes externos;

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais forem encaminhas as manifestações, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia Judiciária;

f) transformadas desde logo em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;

g) resultantes em Termo de Ajustamento de Conduta Celebrado;

h) resultantes na promoção de Ação Civil Pública;

i) juntadas a procedimento de investigação já em andamento no órgão ministerial;

j) outras soluções.

TÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 23 Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Recife, 22 de outubro de 2012

AGUINALDO FENELON DE BARROS

Procurador Geral de Justiça

(Republicado por haver saído com incorreção no original)

RESOLUÇÃO CPJ Nº 1, DE 26 DE JANEIRO DE 2016

Altera e unifica o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco e dá outras providências.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições legais e com fundamento no art. 12, inciso III, da Lei Complementar Estadual nº 12, de 27 de janeiro de 1994, por decisão unânime proferida na 8ª Sessão Extraordinária realizada no dia 23/11/2015,

RESOLVE:

APROVAR a alteração e a unificação do Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco e do Manual de seus Procedimentos, regulamentando a sua estrutura, finalidade, composição, competência, funcionamento, procedimentos e dá outras providências.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria é órgão auxiliar do Ministério Público do Estado de Pernambuco, nos termos do art. 7º, IV, "d" da dita Lei Complementar Estadual, que obedece as disposições do Art. 130-A, § 5º, da Constituição da República de 1988 e os enunciados das RES/CNMP de nºs. 064/2010 e 095/2013, sendo constiuída como um canal direto e desburocratizado entre os cidadãos e o Ministério Público, com o objetivo de contribuir para o fortalecimento da cidadania, na promoção e defesa dos direitos humanos no Estado e para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na Instituição.

Parágrafo único: Pela competência que lhe é reservada e pelas atribuições que lhe são conferidas, a Ouvidoria adotará e desenvolverá um ambiente centralizado, uniforme e informatizado de recebimento de manifestações destinadas ao Ministério Público, promovendo as medidas pertinentes e necessárias as suas soluções, sempre primando pela perfeita integração entre os cidadãos e os diversos Órgãos que o integram.

Art. 2º No exercício de sua competência, sem relação de hierarquia funcional, a Ouvidoria, observados os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência, equidade, economicidade e transparência, atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, detendo indepedência funcional em relação aos demais Órgãos da Administração Superior do Ministério Público, sem contudo, poder substituir as atribuições legalmente conferidas aos mesmos.

§ 1º A omissão injustificada de membro no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria ou ainda o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de sua competência, poderá constitui infração disciplinar por violação ao dever funcional, prevista na parte final do art. 72, XI, da LCE nº 12/94;

§ 2º Poderá também se caracterizar como infração disciplinar, quando praticada por servidor, na forma do art. 193, da Lei nº 6123/68.

Art. 3º As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas de “manifestações”, não possuindo limitação temática e poderão ser apresentadas:

I – pessoalmente ou através de procurador legalmente constituído, mediante contato direto, escrito ou verbal;

II – por via postal, recebida pelos seus canais legais;

III – por via telefônica, através de mensagem auditiva ou via fax;

IV – através de e-mail ou qualquer meio informatizado e disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet. Parágrafo único: As formas de apresentações previstas nos incisos anteriores, não impedem os órgãos de execução de promoverem o atendimento pessoal ao interessado, quando este se dirigir às suas sedes.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Ouvidoria funcionará em instalações localizadas na sede administrativa do Ministério Público, dotada de estrutura material, tecnológica e de pessoal compatível com a relevância de suas atribuições e atenderá no horário de funcionamento instituído pelo Ministério Público, podendo esse sofrer modificações a critério do Ouvidor, desde que para atendimento das necessidades dos serviços a serem realizados.

Art. 5º A estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria está centralizada, composta e operada através:

I – do Ouvidor;

II – da Assessoria Técnica;

III – da Secretaria Executiva.

§ 1º Nos casos de afastamentos dos titulares, serão eles substituidos, na seguinte ordem:

a) o Ouvidor, pelo Ouvidor Substituto, escolhido na forma legal;

b) os demais, por designação do Ouvidor, dentre os ocupantes de sua composição;

§ 2º Os servidores lotados na Ouvidoria, deverão possuir formação adequada ao desempenho de suas funções e assinarão Termo de Compromisso de manter sigilo do teor das manifestações recebidas pelo Órgão.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA, DAS FINALIDADES E DAS ATRIBUIÇÕES

SEÇÃO I

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 6º A competência de exercício da Ouvidoria é disciplinada pelos termos do Art. 26-B, da LCE nº 12/94 e pela RES/CNMP nº 95/2005, termos que são incorporados a presente Resolução.

SEÇÃO II

DAS FINALIDADES DA ASSESSORIA TÉCNICA E DA SECRETARIA EXECUTIVA

Art. 7º Face aos encargos por elas desempenhados na prestação de transformar as manifestações dos interessados em diagnósticos capazes de permitir a identificação de áreas que demandam intervenção, favorecendo o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público, as suas finalidades são definidas na seguinte ordem:

I – A Assessoria Técnica, exercida por Analista Ministerial de formação jurídica, tem por finalidade o pleno exercício das atribuições jurídicas que lhe forem confiadas e de apoio ao Ouvidor;

II – A Secretaria Executiva será exercida por Técnico Ministerial, tendo por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio ao Ouvidor.

SEÇÃO III

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 8º São atribuições conferidas ao Ouvidor:

I – exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Constituição da República e as leis conferem aos membros do Ministério Público em atividade;

II – planejar, coordenar, orientar e dirigir as atividades da Ouvidoria, executando os serviços vinculados à área de sua atuação, promovendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais, como forma de bem representar a Ouvidoria junto ao Ministério Público, à sociedade e ao Estado, divulgando permanentemente e perante todos, o seu papel institucional;

III – receber, examinar e dar encaminhamento as manifestações que lhe foram dirigidas, cientificando os interessados sobre as medidas adotadas e sobre os resultados obtidos, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo, zelando e dando efetividade e presteza a intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

IV – promover de ofício a inserção de notícia de fato que circule nos meios de comunicação e relativas a atuação institucional, como forma de ensejar as medidas necessárias ao seu esclarecimento;

V – determinar o arquivamento da manifestação, após o seu devido atendimento ou quando o conteúdo noticiado não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, cientificando os interessados;

VI – representar, à vista de graves indícios de ocorrências dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos Órgãos da Administração Superior do Ministério Público do Estado de Pernambuco, para que adotem as providências cabíveis;

VII – formular proposta aos Órgãos de Execução e da Administração Superior do Ministério Público para adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando o adequado atendimento da sociedade e a otimização da imagem institucional;

VIII – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

IX – remeter aos órgãos competentes as manifestações que lhe sejam encaminhadas acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Ministério Público;

X – promover o arquivamento de manifestações contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem minimamente fundamentadas;

XI – comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, à Corregedoria Geral do Ministério Público, fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

XII – elaborar e encaminhar à Procuradoria Geral de Justiça, a Corregedoria Geral do Ministério Público e ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, relatório semestral referente as manifestações recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

XIII – dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor Geral do Ministério Público ou ao Conselho Superior do Ministério Público, sempre que solicitado, das manifestações recebidas;

XIV – manter intercâmbios, sugerir a celebração de convênios e celebrar protocolos com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vista à consecução dos seus objetivos;

XV – acessar todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever dos seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições legais;

XVI – provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento;

XVIII – desenvolver outras atribuições compatíveis com a função.

§ 1º Na hipótese de encaminhamento de manifestação a órgão do Ministério Público deverá o seu responsável informar a Ouvidoria, das providências adotadas, para que sejam encaminhadas ao interessado;

§ 2º Caso a manifestação seja remetida a outros órgãos públicos ou privados, cumpre a Ouvidoria informar ao interessado sobre o seu encaminhamento.

SEÇÃO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DA ASSESSORIA TÉCNICA

Art. 9º São atribuições da Assessoria Técnica:

I – analisar o conteúdo das manifestações recebidas, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado;

II – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e o cumprimento das decisões dele emanadas;

III – redigir relatórios, despachos, pareceres e quando solicitado, correspondências explicativas de encaminhamentos, submetendo- os à consideração do Ouvidor;

IV – proceder a pesquisas técnico-jurídicas e de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V – sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VI – subsidiar o Ouvidor nas proposições a serem por ele efetivadas perante os Órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

VII – colaborar com o Ouvidor e, se necessário com a Secretaria Executiva, no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas.

SEÇÃO V

DAS ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA EXECUTIVA

Art. 10 São atribuições da Secretaria Executiva:

I – receber a correspondência, os expedientes e as manifestções dirigidas por quaisquer meios a Ouvidoria, fazendo os seus registros no sistema eletrônico próprio, com a indicação de seu conteúdo e dos seus dados essenciais, submetendo-as à análise da Assessoria Técnica e à consideração do Ouvidor;

II – redigir – quando solicitado, protocolar e providenciar a expedição de correspondências e expedientes do Ouvidor;

III – abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos físicos e a documentação da Ouvidoria, armazenando-os em meio eletrônico, que deverá, periodicamente, ser submetido a back-up;

IV – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor, zelar pelo cumprimento das decisões dele emanadas;

V – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz atendimento das manifestações dirigidas à Ouvidoria, colaborando com o Ouvidor para o bom e regular desempenho das suas atividades, inclusive, sugerindo medidas que contribuiam para o aperfeiçoamento das mesmas;

VI – administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

VIII – secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

IX – fornecer certidão dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, após determinação do Ouvidor;

X – exercer outras atividades compatíveis com as suas atribuições.

CAPÍTULO IV

DOS ATOS PROCEDIMENTAIS

Art. 11 Os atos procedimentais desenvolvidos pela Ouvidoria, observarão a forma, a rotina, o fluxo e o padrão adiante estabelecidos, devendo serem realizados de modo sistematizado e em meio informatizado, objetivando garantir maior celeridade na prestação das soluções exigidas, dotando-as de efetividade e de segurança.

SEÇÃO I

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 12 As manifestações dirigidas à Ouvidoria podem ser realizadas pessoalmente ou através de procurador legalmente constituído, mediante exposição clara e simples de notícia de fato, apresentada perante os órgãos ministeriais; protocoladas por cartas ou qualquer outro meio de comunicação física escrita; fazendo uso de e.mail postado em endereço eletrônico; transmitida por mensagem telefônica de voz ou de fax e por preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no endereço eletrônico do Ministério Público.

Art. 13 Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

Parágrafo único. Nessa hipótese, incubirá ao órgão de execução competente, informar à Ouvidoria sobre as providências por ele adotadas, cabendo a esta, repassá-las aos interessados, de modo didático e em linguagem acessível, clara e objetiva, preservando a confiança da comunicação entre o cidadão e a Instituição.

Art. 14 Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter autoria identificada;

§ 1º Admitir-se-á, excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira que seja preservada a sua identidade, de forma expressa e justificada, comprovando que a medida requerida, não prejudicará interesse individual de outrem ou interesse público, devendo o requerimento ser apreciado pelo Ouvidor, que, de forma fundamentada, decidirá pelo seu acolhimento ou pela sua rejeição;

§ 2º Na impossibilidade de identificação do manifestante ou em caso de manifestação anônima, poderão elas serem admitidas, desde que dotadas de razoabilidade mínima e se estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis;

§ 3º Se constatados na manifestação anônima fatos graves imputados a membro ou servidor, ainda que desacompanhada de documentos, esta poderá ser encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral – quando a notícia envolva membro, para adoção das medidas que lhe são reservadas, cabendo dela ser dado conhecimento ao referido membro.

Art. 15 As manifestações prestadas mediante correspondências físicas e recebidas pelo Protocolo do Ministério Público, serão pelo mesmo encaminhadas a Ouvidoria, para a adoção das medidas de sua competência.

§ 1º As manifestações recebidas pela Ouvidoria em que não tenha sido utilizado pelo interessado o formulário eletrônico, serão pela Secretaria Executiva, inseridas em sistema informatizado, com indicações de suas informações essenciais e os dados do interessado – nome, personalidade civil, sexo, data de nascimento, grau de instrução, endereço, CPF ou o CNPJ, para fins de registro e controle;

§ 2º As manifestações receberão um número de registro, uma senha e serão inseridas no sistema informatizado da Ouvidoria, devendo o interessado ser informado do número por ela recebido, para fins de acompanhamento, cabendo serem as suas peças físicas, devidamente arquivadas em pasta própria, que adotará a ordem sequêncial, sucessiva e contínua das datas de suas apresentações;

§ 3º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os interessados deverão ser orientados a elaborar suas manifestações mediante descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, do lugar e da forma como eles ocorreram, fornecendo elementos suficientes a identificação dos supostos envolvidos, além da indicação das provas que dispõem;

Art. 16 Para serem processadas, as manifestações deverão tratar de assuntos pertinentes às atividades do Ministério Público e as que não se inserem nesse campo, mesmo que nele sejam apresentadas, poderão ser:

I – encaminhadas aos respectivos e competentes órgãos, mediante ofício ou outro meio mais eficaz;

II – arquivadas na forma em que se encontram, de acordo com a análise de seu conteúdo.

Parágrafo único. O Ouvidor poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, nos casos previstos no art. 8º, V e X, da presente Resolução ou quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas nercessárias ao seu encaminhamento.

Art. 17 Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos, cabendo ser o interessado cientificado dessa gravação.

SEÇÃO II

DO PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 18 Após o recebimento, a análise e a classificação da manifestação, poderá:

I – realizar diligências para a melhor instrução do feito;

II – adotar providências visando a solução dos problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

III – encaminhar diretamente aos órgãos da administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público as manifestações que, embora dirigidas à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos.

Art. 19 As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, o seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Secretaria Executiva ou pela Assessoria Técnica, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado.

Art. 20 O destinatário da manifestação terá o prazo de quinze (15) dias para tomada de diligências visando o encaminhamento de resposta a Ouvidoria, salvo justo impedimento, devida e fundamentadamente noticiado;

Parágrafo único. Tratando-se de manifestação que envolva matéria complexa, o Ouvidor poderá por decisão fundamentada, prorrogar por igual período o prazo fixado no caput deste artigo.

Art. 21 Após a conclusão dada a manifestação e promovida a sua comunicação ao interessado, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo a futuras e posteriores consultas, resguardando o direito do interessado de solicitar extração de suas peças ou o fornecimento de certidões descritivas do processamento realizado.

Art. 22 Quando a manifestação for de caráter sugestivo, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da sugestão, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

Art. 23 Quando a manifestação tratar de denúncia ou reclamação envolvendo membro do Ministério Público, deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la, para os termos que lhe compete;

Art. 24 Quando a manifestação formule elogio a membro ou servidor, será enviada – respectivamente, ao Conselho Superior do Ministério Público e a Secretaria Geral, para os termos que lhes competem, com cópia para o membro ou servidor citado.

Art. 25 Quando a manifestação for de solicitação, será ela dirigida ao membro ou ao servidor que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes;

Art. 26 Quando da manifestação conste qualquer crítica à instituição, será remetida ao Procurador Geral de Justiça.

Art. 27 Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser concluidos no prazo máximo de quarente e cinco (45) dias, a contar da formalização da manifestação, salvo havendo motivo justo devidamente demonstrado.

SEÇÃO III

DOS RELATÓRIOS

Art. 28 Serão elaborados relatórios mensais e semestrais referentes as manifestações recebidas, indicativos também dos encaminhamentos que lhes foram dados e dos resultados obtidos.

Art. 29 Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, onde deverão ser armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

SEÇÃO IV

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 30 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica;

e) mediante contato pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. Denúncia;

2. Reclamação e crítica;

3. Sugestão;

4. Pedido de informação;

5. Votos elogiosos;

6. Outros.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. Denúncia;

2. Reclamação e crítica;

3. Sugestão;

4. Pedido de informação;

5. Pedido de providência;

6. Outros.

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, trabalhista, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) profissionais liberais e estudantes;

i) entidades e representantes da classe empresarial;

j) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores;

l) outros.

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas, reclamações e elogios:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria-Geral;

2. Colégio de Procuradores, Órgão Especial do Colégio de Procuradores e Conselho Superior;

3. Corregedoria-Geral;

4. Procuradoria de Justiça Cível;

5. Procuradoria de Justiça Criminal;

6. Comissão de Concurso;

7. Ouvidoria;

8. Secretaria-Geral do Ministério Público;

9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

10. Centros de Apoio, Centro de Estudos e Coordenadoria de Recursos;

11. Promotorias de Justiça;

12. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

13. Órgãos e Servidores da estrutura administrativa;

14. Demais setores.

b) entes externos:

1. Órgãos e agentes federais;

2. Órgãos e agentes estaduais;

3. Órgãos e agentes municipais;

4. Concessionárias de serviços públicos;

5. Entidades civis, inclusive sindicais;

6. Empresas privadas;

7. Pessoas físicas;

8. Outros.

V – quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público: 1. Retardamento injustificado de atos de ofício;

2. Omissão ou desídia no exercício da função;

3. Recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4. Deficiência técnica no desempenho da função;

5. Incontinência pública ou conduta inconveniente;

6. Inadimplência de obrigações civis;

7. Favorecimento, conluio ou prevaricação;

8. Percepção de vantagens pessoais indevidas;

9. Exercício de atividade político-partidária;

10. Exploração de prestígio;

11. Utilização abusiva dos poderes do cargo;

12. Outros.

b) com relação aos entes externos:

1. Improbidade administrativa;

2. Infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3. Ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4. Violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação);

5. Violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

6. Sonegação fiscal;

7. Tráfico de drogas;

8. Organização criminosa;

9. Práticas delitivas diversas;

10. Outros.

VI – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) as decisões:

1. Arquivadas por impertinentes;

2. Resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3. Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria;

4. Outras situações.

b) encaminhamentos:

1. Ao Procurador-Geral de Justiça;

2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

3. ao Colégio de Procuradores e Órgão Especial do Colégio de Procuradores;

4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

5. à Secretaria-Geral do Ministério Público;

6. aos Centros de Apoio e órgãos internos similares;

7. às Promotorias de Justiça;

8. aos demais órgãos do Ministério Público;

9. a Ouvidorias de órgãos externos;

10. à Controladoria-Geral da União;

11. aos Tribunais de Contas;

12. à OAB;

13. à Defensoria Pública;

14. a outros entes externos.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;

g) outras soluções.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 A pedido do Ouvidor, poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 32 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 33 Os serviços atualmente a cargo do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Cidadania e do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Infância e Juventude, de recepção da central de denúncias do Ministério Público do Pernambuco e das denúncias oriundas do Disque 100 do Ministério da Justiça, passarão a ser de responsabilidade da Ouvidoria, aplicando-se para seu recebimento e tratamento o disposto nesta Resolução.

Art. 34 Revogam-se as RES-CPJ Nº 002/2012 e Nº 003/2012. Art. 35. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

26 de janeiro de 2016.

CARLOS AUGUSTO ARRUDA GUERRA DE HOLANDA

Procurador-Geral de Justiça Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

PORTARIA CONJUNTA PGJ-OUVIDORIA Nº 01, DE 19 DE OUTUBRO DE 2021

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições previstas no art. 9º, inc. V, da Lei Complementar nº 12/94, juntamente com a OUVIDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO, no exercício das atribuições;

CONSIDERANDO o papel institucional do Ministério Público de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria-Geral do Ministério Público de Pernambuco é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Ministério Público de Pernambuco compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, instituída pela Portaria CNMP – PRESI no. 77 de 21 de maio de 2020;

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, bem como a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Pernambuco, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público de Pernambuco, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º A Procuradoria-Geral de Justiça adotará as medidas necessárias para que a Ouvidoria-Geral do MPPE cumpra com as competências definidas no artigo 3ª, desta Resolução.

Art. 5º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação. Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

PAULO AUGUSTO DE FREITAS OLIVEIRA

Procurador-Geral de Justiça

SELMA MAGDA PEREIRA BARBOSA BARRETO

Ouvidora-Geral do MPPE

3.7 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ

ATO PGJ Nº 1095/2021

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí e cria a Ouvidoria das Mulheres.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ, CLEANDRO ALVES DE MOURA, no uso das suas atribuições fixadas na Lei Complementar Estadual nº 12/1993, art. 12, inciso V, e na Lei Complementar Estadual nº 48/2005.

CONSIDERANDO a necessidade de dispor sobre a estrutura funcional e interna da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, visando unificar, regulamentar e padronizar a sua estrutura, finalidade, composição, competência, funcionamento, procedimentos e outras providências.

CONSIDERANDO o Protocolo de Ação Integrada nº 01/2019, entre a Corregedoria Geral e a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Piauí;

CONSIDERANDO, ainda, a pertinência da edição e aprovação deste Ato objetivando o fortalecimento e consolidação do órgão perante a sociedade.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, criada pela Lei Complementar nº 48, 13 de julho de 2005, em consonância com as disposições do § 5º do Art. 130-A da Constituição Federal e das Resoluções nº 95/2013 e nº 153/2016, ambas do Conselho Nacional do Ministério Público, é órgão auxiliar, com o objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência dos serviços e das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da instituição, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia funcional.

Art. 3º Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º A Ouvidoria não dispõe de poderes correcionais, não substitui nem interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

Art. 5º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação informatizados e eletrônicos, postais, telefônicos, aplicativos ou outros de qualquer natureza.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, esta deverá ser reduzida a termo.

§ 2º As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem como verossímeis.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 6º Compete ao Ouvidor-Geral:

I – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais, representando a Ouvidoria diante dos demais órgãos do Ministério Público, da Sociedade e do Estado;

II – receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado, quando necessário, as providências adotadas;

III – formular proposta aos órgãos de execução e da Administração Superior do Ministério Público para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

IV – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

V – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas a serem adotadas.

VI – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII – remeter aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Ministério Público.

VIII – atender e orientar o público quanto ao acesso a informações na forma prevista na resolução CNMP nº 89, de 28 de agosto de 2012 e normas que a sucederem, obedecidos atos normativos que venham a ser expedidos pela Procuradoria Geral de Justiça;

IX – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

X – emitir relatórios de atividades, na forma definida por este Regimento Interno;.

XI – exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição da República e as Leis conferem aos membros do Ministério Público em atividade;

XII – buscar junto aos órgãos do Ministério Público as informações e os documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais, devendo seus membros e servidores atender, prioritariamente, as suas solicitações.

XIII – promover seminários, encontros, reuniões de trabalho, audiências públicas e outros eventos para, em conjunto com a Corregedoria Geral, e com possibilidade de participação de outros órgãos, promover a divulgação e melhoria da qualidade do serviço prestado à sociedade pela instituição;

XIV – contribuir com os demais órgãos da Administração para o aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XV – encaminhar, no prazo de 10 (dez) dias, à Corregedoria Geral todas as manifestações, por qualquer meio recebidas, que contiveram informações ensejadoras de sua atuação no âmbito disciplinar;

XVI – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função.

Art 7º A critério do Ouvidor-Geral, visando a aproximação entre a Sociedade e o Ministério Público, e na busca de salvaguardar a ordem jurídica, o regime democrático, os interesses sociais e individuais indisponíveis, a Ouvidoria poderá realizar atendimento na modalidade "in loco".

§ 1º A modalidade de atendimento prevista no caput consiste na visita, pela equipe da Ouvidoria, a hospitais, creches, escolas, órgãos estaduais e demais instituições de controle social.

§ 2º Nas visitas a que se refere o parágrafo anterior, a equipe da Ouvidoria poderá prestar informações aos cidadãos com a finalidade de aprimorar a transparência, o controle social e os serviços prestados à sociedade, bem como, de forma direta e imediata, oferecer veículo para encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, informações e críticas ao trabalho da Instituição.

§ 3º A modalidade de atendimento "in loco" será realizada durante o horário de expediente da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Piauí.

Art. 8º Constituem funções privativas do Ouvidor a realização de atos com conteúdo decisório no âmbito da Ouvidoria, que se destinem ao público externo, a expedição de ofícios dirigidos a autoridades, a remessa de pedidos de informação e os encaminhamentos pertinentes a procedimentos instaurados na Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 9º A Ouvidoria funcionará ·em instalações na sede administrativa do Ministério Público, dotada de estrutura material, tecnológica e de pessoal compatível com a relevância de suas atribuições.

Art. 10 A estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Piauí é composta por:

I – Gabinete do Ouvidor;

II – Secretaria Executiva.

Art. 11 A função de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Piauí será exercida por Procurador de Justiça ou Promotor de Justiça de última entrância, em atividade, de livre nomeação pelo Procurador-Geral de Justiça.

§ 1º O Ouvidor será substituído, nas suas faltas, impedimentos, férias e licenças, por um Suplente, nomeado pelo Procurador Geral de Justiça, nas mesmas condições de indicação para o cargo.

§ 2º Estão impedidos de exercer o cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Piauí os membros que estejam no exercício de cargo ou função de direção Chefia ou Assessoramento.

Art. 12 O Membro poderá exercer a função de Ouvidor sem prejuízo das atribuições de sua respectiva Procuradoria ou Promotoria.

Art. 13 São atribuições da Secretaria Executiva da Ouvidoria:

I – receber correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor;

II – abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos e a documentação da Ouvidoria;

III – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;

IV – secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

V – fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, salvo nos procedimentos em que haja sigilo;

VI – zelar pela guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;

VII – inserir, em sistema eletrônico próprio, o conteúdo e os dados essenciais das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

VIII – redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

IX – atender com atenção e cortesia as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle de manifestações;

X – exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

CAPÍTULO IV

DA OUVIDORIA DAS MULHERES

Art. 14 Fica instituída a Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da estrutura da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Piauí, em regime de cooperação com o(os) órgão(s) de defesa e promoção dos Direitos das Mulheres.

Art. 15 A Ouvidoria das Mulheres tem como principal objetivo ser um setor especializado da Ouvidoria Geral para o recebimento de demandas relativas a lesões de direitos humanos de meninas/mulheres e encaminhamento destas aos órgãos competentes relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 16 Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Piauí;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher ao(s) órgão(s) competente(s) para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, as unidades do Ministério Público e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher.

Art. 17. São delitos contra a mulher que poderão ser relatados à Ouvidoria:

I – Violência Física

II – Violência Patrimonial

III – Violência Psicológica

IV – Violência Sexual

V – Assédio Moral

VI – Agressão

VII – Ameaça

VIII – Abuso sexual

IX – Estupro

X – Cárcere Privado

XI – Crime Digital

Art. 18 A Ouvidoria das Mulheres será composta por um servidor, preferencialmente do sexo feminino, com competências para o acolhimento e apoio às vítimas dos crimes elencados no artigo anterior.

§ 1º O servidor a que se refere o caput atuará em apoio à equipe já existente da Ouvidoria Geral do Ministério Público.

§ 2º Os recebimentos e/ou encaminhamentos de demandas relacionados à temática da violência contra a mulher serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, no horário de expediente da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Piauí.

CAPÍTULO V TÍTULO I

DAS MANIFESTAÇÕES

SEÇÃO I

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 19 Os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Piauí observarão a forma, a rotina, o fluxo e o padrão adiante estabelecidos, devendo ser realiza-

dos de modo sistematizado em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade às suas ações.

Art. 20 As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática.

§ 1º Quando a manifestação for de caráter sugestivo, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da sugestão para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público.

§ 2º Quando a manifestação tratar de denúncia ou reclamação envolvendo membro ou servidor do Ministério Público, deverá ser encaminhada, respectivamente, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Procurador-Geral de Justiça, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la, para os termos que lhe compete.

§ 3º Quando a manifestação formular elogio a membro ou servidor, será enviada ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Procurador-Geral de Justiça, para os termos que lhes competem, com cópia para o membro ou servidor citado.

§ 4º Quando a manifestação for de solicitação, será dirigida ao membro ou ao servidor que tiver atribuição sobre a matéria abordada para que adote as providências pertinentes.

§ 5º Quando da manifestação conste qualquer crítica à instituição, será remetida ao Procurador-Geral de Justiça.

Art. 21 Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º A manifestação poderá ser sigilosa por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais.

§ 2º Não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, devendo ser indicados na manifestação o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado.

§ 3º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova.

Art. 22 O Ouvidor informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Art. 23. Para serem processadas na Ouvidoria Geral do Ministério Público, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades do Ministério Público.

§ 1º Nas manifestações em que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, indicar-se-á ao interessado, sempre que possível, o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deverá ser encaminhada.

§ 2º Sendo passível o reenvio da manifestação, ela será dirigida ao órgão competente, noticiando-se ao interessado acerca da diligência.

Art. 24 O Ouvidor-Geral poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados, na ocorrência dos seguintes casos:

I – não traduzir irregularidade imputável a membro ou servidor da Instituição ou não tiver relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidos;

II – não apresentar um mínimo de consistência ou indício de verossimilhança;

III – reclamar providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Piauí.

§ 1º Da decisão de promoção de arquivamento, cabe recurso dirigido ao Procurador-Geral de Justiça, a ser interposto pelas partes interessadas no prazo de 5(cinco) dias a contar da intimação.

§ 2º Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, na forma do art. 22 deste Ato, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta a fidedigno interessado, que poderá solicitar a extração de cópias ou expedição de certidões.

Art. 25 Os pedidos de acesso à informação não serão atendidos quando:

I – genéricos;

II – desproporcionais ou desarrazoados;

III – exigirem trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV – contemplarem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos da lei;

V – referentes a informações protegidas por sigilo.

§ 1º Na hipótese do inciso III, a Ouvidoria deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

§ 2º Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados sequencialmente em banco de dados eletrônico.

§ 3º Quando se tratar de manifestação verbal, a Secretaria Executiva reduzirá a termo, inserindo as informações no banco de dados eletrônico.

§ 4º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo e senha conferidos à respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art. 26 Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser finalizados no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, podendo ser prorrogado, justificadamente, uma única vez, por igual período.

SEÇÃO II

DOS RELATÓRIOS

Art. 27 A Ouvidoria emitirá relatórios de atividades, observados os seguintes critérios:

I – encaminhará ao Colégio de Procuradores de Justiça, Conselho Superior do Ministério Público, Corregedoria Geral do Ministério Público e Procurador-Geral de Justiça:

a) relatório estatístico trimestral;

b) relatório analítico semestral.

II – encaminhará ao Conselho Nacional do Ministério Público, na forma definida por regulamento próprio:

a) relatório estatístico trimestral;

b) relatório analítico semestral.

Parágrafo único. Salvo regulamentação específica em contrário, os relatórios mencionados neste dispositivo deverão ser enviados em até 30 (trinta) dias após o encerramento do período correspondente.

Art. 28 Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, onde deverão ser armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

SEÇÃO III

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 29 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificados:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) por meio de Aplicativo denominado “MPPI – Cidadão”;

c) por meio de Aplicativo “WhatsApp;”

d) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

e) mediante fac-símile e via postal;

f) por via telefônica; e g) mediante contato pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. Denúncia;

2. Reclamação e crítica;

3. Sugestão;

4. Pedido de informação;

5. Elogios; e

6. Outros.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. Denúncia;

2. Reclamação e crítica;

3. Sugestão;

4. Pedido de informação;

5. Pedido de providência; e

6. Outros.

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) profissionais liberais e estudantes;

i) entidades e representantes da classe empresarial; e

j) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores.

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas, reclamações e elogios:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria-Geral;

2. Colégio de Procuradores e Conselho Superior do Ministério Público;

3. Corregedoria-Geral;

4. Procuradoria de Justiça Cível;

5. Procuradoria de Justiça Criminal;

6. Comissão de Concurso;

7. Ouvidoria;

8. Secretaria-Geral do Ministério Público;

9. Assessorias Especiais

10. Centros de Apoio Operacional, Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional e Coordenadoria de Recursos Humanos;

11. Promotorias de Justiça;

12. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

13. Órgãos e Servidores da estrutura administrativa; e

14. Demais setores.

b) entes externos:

1. Órgãos e agentes federais;

2. Órgãos e agentes estaduais;

3. Órgãos e agentes municipais;

4. Concessionárias de serviços públicos;

5. Entidades civis, inclusive sindicais;

6. Empresas privadas;

7. Pessoas físicas; e

8. Outros.

V – quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

1. Retardamento injustificado de atos de ofício;

2. Omissão ou desídia no exercício da função;

3. Recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4. Deficiência técnica no desempenho da função;

5. Incontinência pública ou conduta inconveniente;

6. Inadimplência de obrigações civis;

7. Favorecimento, conluio ou prevaricação;

8. Percepção de vantagens pessoais indevidas;

9. Exercício de atividade político-partidária;

10. Exploração de prestígio;

11. Utilização abusiva dos poderes do cargo; e

12. Outros.

b) com relação aos entes externos:

1. Improbidade administrativa;

2. Infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3. Ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4. Violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, etc.);

5. Violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

6. Sonegação fiscal;

7. Tráfico de drogas;

8. Organização criminosa;

9. Práticas delitivas diversas; e

10. Outros.

VI – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. Arquivadas por impertinentes;

2. Resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3. Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria; e

4. Outras situações.

b) encaminhamentos:

1. Ao Procurador-Geral de Justiça;

2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

3. ao Colégio de Procuradores;

4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

5. às Procuradorias de Justiça;

6. aos Centros de Apoio Operacional;

7. às Promotorias de Justiça;

8. aos demais órgãos do Ministério Público;

9. a Ouvidorias de órgãos externos;

10. à Controladoria-Geral da União ou à Controladoria-Geral do Estado;

11. aos Tribunais de Contas;

12. à OAB;

13. à Defensoria Pública; e

14. a outros entes externos.

§ 1º A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública; e

g) outras soluções.

§ 2º O órgão que integra a estrutura do Ministério Público deverá comunicar à Ouvidoria, no prazo de 15 (quinze) dias, as medidas tomadas.

§ 3º Os expedientes destinados a entes que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhados via ofício e autuados em procedimento específico, registrando os demais atos subsequentes necessários a resposta do manifestante.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria, de acordo com a previsão orçamentária, disponibilidade financeira e administrativa, assim por ele reconhecidos.

Art. 31 A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema eletrônico de informações com base de dados única que permitirá o registro sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. Na inexistência de sistema informatizado no âmbito do MPPI que atenda às necessidades referidas no caput deste artigo, caberá à Coordenadoria de Tecnologia da Informação o desenvolvimento e aperfeiçoamento de sistema adequado.

Art. 32 Todo o material informativo impresso produzido com o objetivo de divulgar a atuação do Ministério Público do Estado de Piauí deverá conter os canais de atendimento da Ouvidoria, bem como o endereço para acesso à sua página na internet.

Art. 33 O não atendimento dos deveres ou obrigações estabelecidas neste Regimento pelos membros e servidores do Ministério Público ensejará a adoção das medidas administrativas e disciplinares cabíveis pelos órgãos competentes.

Art. 34 No desenvolvimento de suas atividades, inclusive no atendimento ao público, a Ouvidoria observará o horário oficial de funcionamento do Ministério Público.

Art. 35 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor, ou sendo inviável essa alternativa, levados à análise do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 36 Fica revogado o ATO PGJ 547/2015.

Art. 37 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

Teresina, 13 de outubro de 2021.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Procurador-Geral de Justiça

ATO PGJ-PI Nº 1.451/2024

Altera o Ato PGJ-PI nº 1.095, de 13 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí e dá outras providências.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ, no exercício de suas atribuições conferidas pelo artigo 10, inciso V, da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, e pelo artigo 12, inciso V, da Lei Complementar estadual nº 12, de 18 de dezembro de 1993;

CONSIDERANDO a função institucional do Ministério Público de promover a proteção de interesses difusos e coletivos, na forma dos artigos 127 e 128 da Constituição Federal de 1988,

CONSIDERANDO que, nos termos do artigo 79, § 3º, da Lei nº 13.146, de 6 de junho de 2015, incumbe ao Ministério Público a adoção de medidas necessárias à garantia dos direitos da pessoa com deficiência,

CONSIDERANDO, ainda, que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí tem como um de seus objetivos a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade,

RESOLVE:

Art. 1º Fica alterada a ementa do Ato PGJ-PI nº 1.095, de 13 de outubro de 2021, que passa a viger com a seguinte redação:

"Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, cria a Ouvidoria das Mulheres e a Ouvidoria das Pessoas com Deficiência, e dá outras providências."

Art. 2º O Capítulo IV do Ato PGJ-PI nº 1.095/2021 passa a viger sob a denominação "DAS OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS".

Art. 3º Fica criada a Seção I no Capítulo IV do Ato PGJ-PI nº 1.095/2021, sendo denominada "Da Ouvidoria das Mulheres", reunindo os artigos 14 a 18 da redação vigente.

Art. 4º Fica criada a Seção II no Capítulo IV do Ato PGJ-PI nº 1.095/2021, sendo denominada "Da Ouvidoria das Pessoas com Deficiência", reunindo os artigos 18-A a 18-E, os quais são acrescentados ao referido Ato nos seguintes termos:

"Art. 18-A. Fica instituída a Ouvidoria das Pessoas com Deficiência, no âmbito da estrutura da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, em regime de cooperação com os órgãos de defesa e promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência."
"Art. 18-B. A Ouvidoria das Pessoas com Deficiência tem como principal objetivo ser um setor especializado da Ouvidoria Geral para o recebimento de demandas relativas à proteção das pessoas com deficiência e tutela de seus

direitos, assim como o encaminhamento dessas demandas aos órgãos competentes."

"Art. 18-C. Compete à Ouvidoria das Pessoas com Deficiência:

I - receber as demandas relacionadas à violência contra pessoa com deficiência que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Piauí;

II - encaminhar as demandas relacionadas à violência contra pessoa com deficiência ao(s) órgão(s) competente(s) para atuar no caso;

III - promover a integração entre o Ministério Público do Estado do Piauí, por meio de seus órgãos e unidades, e as demais instituições públicas e privadas envolvidas na proteção dos direitos da pessoa com deficiência, bem como na prevenção e no combate da violência contra tais pessoas."

"Art. 18-D. São infrações que poderão ser relatadas à Ouvidoria das Pessoas com Deficiência:

I - a prática, a indução ou a incitação à discriminação de pessoa em razão de sua deficiência;

II - a apropriação ou o desvio de bens, proventos, pensão, benefícios, remuneração ou qualquer outro rendimento de pessoa com deficiência;

III - o abandono de pessoa com deficiência em hospitais, casas de saúde, entidades de abrigamento ou congêneres;

IV - o não provimento das necessidades básicas de pessoa com deficiência quando obrigado por lei ou mandado;

V - a retenção ou a utilização de cartão magnético, qualquer meio eletrônico ou documento de pessoa com deficiência destinados ao recebimento de benefícios, proventos, pensões ou remuneração ou à realização de operações financeiras, com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem."

"Art. 18-E. A Ouvidoria das Pessoas com Deficiência será composta por um servidor, com competências para o acolhimento e apoio às vítimas dos crimes elencados no artigo anterior.

§ 1º O servidor a que se refere o caput atuará em apoio à equipe já existente da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí.

§ 2º Os recebimentos e os encaminhamentos de demandas relacionadas às temáticas de violação de direitos das pessoas com deficiência, bem como de crimes contra elas praticados, serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, no horário de expediente da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí."

Art. 5º Os casos omissos serão dirimidos pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 6º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE, CUMPRA-SE.

Teresina-PI, 1º de outubro de 2024.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Procurador-Geral de Justiça

3.8 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

LEI COMPLEMENTAR Nº 310, DE 27 DE OUTUBRO DE 2005

Dispõe sobre a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE:

FAÇO SABER que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

Art. 1° A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição, além do fortalecimento da cidadania.

Art. 2º Compete ao Ouvidor do Ministério Público as seguintes atribuições:

I – chefiar a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, praticando os atos administrativos que lhe sejam correlatos nas áreas de pessoal, assessoramento, planejamento, material, patrimônio e conservação;

II – receber e emitir sua manifestação sobre reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências e sugestões que lhe sejam encaminhadas acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

III – apresentar as reclamações que lhe forem dirigidas ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, sugerindo, quando cabível, a instauração de inspeções, correições, sindicâncias, inquéritos e processos administrativos;

IV – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação dessas atividades funcionais;

V – divulgar o seu papel institucional à sociedade; VI – representar, nos casos legais, ao Conselho Nacional do Ministério Público;

VII – manter os reclamantes informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei assegure o dever de sigilo;

VIII – encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça relatório mensal das reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e de providências e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

IX – formular proposta aos órgãos de execução e setores administrativos do Ministério Público para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

X – promover a articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

XI – elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, submetendo-os à aprovação do Procurador-Geral de Justiça;

XII – desenvolver outras atribuições compatíveis com o exercício do cargo.

Art. 3º O Ouvidor do Ministério Público deste Estado será vinculado, no âmbito administrativo, ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 4º As funções de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte serão exercidas por Procurador de Justiça ou Promotor de Justiça da mais elevada entrância, para um mandato de dois anos, permitida uma recondução. (Redação dada pela Lei Complementar nº 674, de 21 de outubro de 2020)

§ 1º O Ouvidor será nomeado por ato do Procurador-Geral de Justiça, de acordo com a ordem de votação na lista tríplice encaminhada pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 2º A lista tríplice será formada pelo Colégio de Procuradores entre os integrantes da carreira que estejam em efetivo exercício, eleitos, de forma direta, pelos membros da ativa do Ministério Público, conforme os votos obtidos.

§ 3º A eleição para a formação da lista tríplice na escolha do Ouvidor será disciplinada por ato do Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 4º As funções do Ouvidor serão exercidas sem prejuízo das atividades regulares do membro do Ministério Público, sendo considerado o tempo como de efetivo exercício. (Redação dada pela Lei Complementar nº 366, de 08 de outubro de 2008).

§ 5º Os membros do Ministério Público remanescentes da lista tríplice serão designados como substitutos do Ouvidor, de acordo com a ordem de colocação na lista tríplice, e exercerão suas funções nos casos de ausências, suspeições ou impedimentos do titular.

Art. 5º A destituição do membro do Ministério Público da função de Ouvidor será feita por ato do Procurador-Geral de Justiça após prévia autorização do Colégio de Procuradores de Justiça exarada por deliberação da maioria absoluta de seus membros.

Art. 6° Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público deste Estado deverão prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades funcionais da Ouvidoria e as informações e esclarecimentos que lhe forem solicitados por seu Ouvidor, salvo nos casos em que a lei assegure o dever de sigilo.

Art. 7º A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema de informações com base de dados única e que permita o registro das informações sobre as manifestações, o seu encaminhamento e monitoramento dos procedimentos dela resultantes.

Parágrafo único. O Ouvidor encaminhará, no prazo de 15 (quinze) dias, as respostas aos interessados, salvo motivo justificado ou impedimento legal.

Art. 8º O acesso à Ouvidoria do Ministério Público poderá ser pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de quaisquer natureza que serão gradativamente implantados.

Parágrafo único. Não serão admitidas sugestão, crítica, reclamação ou denúncia acobertadas pelo anonimato, a qual será devolvida ou comunicada a decisão ao remetente.

Art. 9º Os pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos serão encaminhados aos seus responsáveis legais.

Art. 10 O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público.

Art. 11 A Ouvidoria do Ministério Público deste Estado deverá ser instalada no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta Lei.

Art. 12 A presente Lei Complementar passa a vigorar na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal, 27 de outubro de 2005, 184º da Independência e 117º da República.

WILMA MARIA DE FARIA

Governadora

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Estado

Publicada no DOE nº 11.048 Edição de 28 de outubro de 2005

RESOLUÇÃO Nº 041/2020 – PGJ/RN

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 10, inciso V, da Lei n.º 8.625, de 12.02.1993 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), pelo artigo 22, inciso IV, da Lei Complementar Estadual n.º 141, de 09.02.1996 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte), pelos artigos 2º, XI e 3º, ambos da Lei Complementar Estadual nº 310, de 27.10.2005,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte conforme texto anexo.

Art. 2º Fica revogado o Regimento Interno anterior, de 10 de agosto de 2006, publicado na edição do Diário Oficial do Estado de 11 de agosto de 2006.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Procuradoria-Geral de Justiça, em Natal/RN, 18 de maio de 2020.

EUDO RODRIGUES LEITE

Procurador-Geral de Justiça

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição, além do fortalecimento da cidadania.

Parágrafo único. Pela competência que lhe é reservada e pelas atribuições que lhe são conferidas, a Ouvidoria adotará e desenvolverá um ambiente centralizado, uniforme e informatizado de recebimento de manifestações destinadas ao Ministério Público, promovendo as medidas pertinentes e necessárias às suas soluções, sempre primando pela perfeita integração entre os cidadãos e os diversos órgãos que o integram.

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional em relação a todas as unidades organizacionais da estrutura do Ministério Público do Rio Grande do Norte, atuando em regime de cooperação com elas sem relação de hierarquia funcional.

Parágrafo único. Para fins administrativos, a Ouvidoria vincula-se ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 3º Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público devem fornecer o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Parágrafo único. É assegurado à Ouvidoria o acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores conceder-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência.

Art. 4º A Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA

Art. 5º Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria

I – Ouvidor;

II – Secretaria-Executiva;

III – Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Art. 6º Compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes, sendo ele o representante do Órgão junto ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, à sociedade e ao Estado, sendo escolhido na forma da lei.

§ 1º O membro do Ministério Público exerce a função de Ouvidor sem prejuízo das atribuições de sua respectiva Procuradoria ou Promotoria de Justiça, sendo considerado o tempo como de efetivo exercício.

§ 2º A Ouvidoria contará com um Ouvidor substituto que atuará nos casos de ausência, impedimento ou suspeição do titular, aplicando-se nas substituições, no que couber, o disposto neste Regimento Interno.

Art. 7º A Secretaria-Executiva tem por finalidade e programação, execução e o controle das atividades da administração geral e de apoio à Ouvidoria, devendo ser ocupada por servidores do Quadro de Pessoal de Provimento Efetivo da Procuradoria-Geral de Justiça com formação adequada ao desempenho das funções previstas neste Regimento.

Art. 8º O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), estrutura interna da Ouvidoria do Ministério Público, funcionará sob supervisão do Ouvidor, e tem por objetivos a orientação ao cidadão sobre os meios de acesso à informação e tramitação de documentos nas unidades internas da Instituição e, ainda, o fornecimento das informações que lhes forem solicitadas, inclusive aquelas fundamentadas na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

§ 1º Sempre que possível, o SIC prestará de imediato as informações solicitadas.

§ 2º Será disponibilizado, com o necessário destaque no sítio oficial do Ministério Público na internet, o acesso ao sistema eletrônico do SIC, que gerará um número do protocolo específico e conterá a data de apresentação do pedido.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇOES

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 9° Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições:

I – receber e emitir manifestação sobre reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, ou em face de seus membros, servidores ou órgãos auxiliares, comunicando ao interessado as providências adotadas;

II – instaurar e instruir procedimentos, inclusive mediante solicitação aos setores administrativos competentes, acerca de informações e esclarecimentos sobre atos praticados no âmbito da instituição ou que sejam de sua responsabilidade;

III – formular proposta aos órgãos de execução e setores administrativos do Ministério Público para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

IV – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais;

V – definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controle dos procedimentos internos da Ouvidoria;

VI – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VII – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas a serem adotadas;

VIII – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

IX – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

X – encaminhar relatório mensal das suas atividades, até o décimo sexto dia do mês subsequente, ao Procurador-Geral de Justiça;

XI – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

XII – elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, submetendo-os à aprovação do Procurador-Geral de Justiça;

XIII – representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público;

XIV – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Da competência do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Art. 10 Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):

I – atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações;

II – protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações, fazer os encaminhamentos aos órgãos competentes e as unidades do Ministério Público, bem como monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação encaminhados e requerer o fornecimento de respostas tempestivamente, conforme procedimentos estabelecidos na Lei nº 12.527/2011;

III – fornecer diretamente ao cidadão resposta a pedido de acesso a informações relativas ao Ministério Público, observando o disposto no art. 11 da Lei nº 12.527/2011;

IV – receber recurso contra a negativa de acesso a informações, pedidos de acesso a informações e pedido de desclassificação de informações relativas ao Ministério Público, encaminhando à autoridade competente para sua apreciação;

V – zelar pelo sigilo de informações, documentos e atos que tramitem no SIC;

VI – desempenhar outras atividades que lhe forem atribuídas atinentes às atribuições da unidade.

DAS ATRIBUIÇÕES CONFERIDAS AO OUVIDOR

Art. 11 Ao Ouvidor compete dar andamento às solicitações, aos pedidos de acesso à informação, às reclamações, informações e denúncias dos cidadãos com relação ao Ministério Público, identificando as causas e buscando soluções que atendam às expectativas da sociedade de maneira efetiva e possibilitem o aprimoramento dos serviços ministeriais, devendo ainda:

I – exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Constituição da República e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade;

II – garantir, no uso de suas atribuições, a observância dos princípios constitucionais, devendo atuar em regime de cooperação com as demais unidades do Poder Judiciário, preservada, com relação a estas, sua independência;

III – planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

IV – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, denúncias, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

V – zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público, a fim de garantir a todos que procurem a Ouvidoria o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VI – promover diligências visando à obtenção de dados necessários ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição, acerca de atos praticados em seu âmbito;

VII – instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) existentes no Ministério Público, além de contribuir para a observância à Lei de Acesso à Informação;

VIII – determinar o arquivamento das manifestações, após o devido atendimento da postulação ou quando o conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, cientificando os interessados;

IX – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

X – encaminhar relatórios estatísticos na forma da lei;

XI – comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;

XII – prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

XIII – propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XIV – propor aos órgãos, especificamente aos da administração superior e ao Conselho Nacional as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, buscando o adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

XV – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XVI – zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com cortesia, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XVII – analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XVIII – promover a divulgação permanente do serviço da Ouvidoria junto à sociedade para conhecimento e ciência dos resultados alcançados, com o auxílio da Diretoria de Comunicação (DCOM);

XIX – fomentar intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

XX – assegurar, no âmbito do Ministério Público, mediante a adoção das providências necessárias, o acesso à informação e outros direitos fundamentais, bem como a boa governança, nos termos da Constituição Federal e dos diplomas legais pertinentes;

XXI – expedir atos próprios de gestão;

XXII – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

DAS ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA-EXECUTIVA

Art. 12 São atribuições dos servidores da Secretaria-Executiva:

I – garantir o registro das ocorrências, nos casos de manifestações realizadas por canais de comunicação fora do sistema eletrônico, para que sejam imediatamente alimentadas no referido sistema para efeito de controle de dados e informações;

II – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, quando gravados no sistema de call center, nos termos do art. 4º da Resolução nº 001, de 26 de novembro de 2009, do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), ou por via postal no sistema convencional ou por e-mail;

III – acompanhar a limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

IV – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor;

V – atender com atenção e polidez as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

VI – organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back- up;

VII – administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VIII – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado;

IX – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor, bem como protocolar e providenciar a devida expedição;

X – colaborar com o Ouvidor para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

CAPÍTULO IV

DOS ATOS PROCEDIMENTAIS

Art. 13 Os atos procedimentais desenvolvidos pela Ouvidoria observarão a forma, a rotina, o fluxo e o padrão adiante estabelecidos, devendo ser realizados de modo sistematizado e em meio informatizado, objetivando garantir maior celeridade na prestação das soluções exigidas, dotando-as de efetividade e de segurança.

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14 As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática, podendo o Ouvidor, contudo, arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 15 Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I – sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato;

II – pedidos de esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial e administrativo, bem como de argumentos para ajuizamento de ações.

§ 1º Nas hipóteses previstas neste artigo, a manifestação será arquivada e comunicada ao remetente. § 2º Diante do poder-dever da Administração Pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Ministério Público, serão recebidas e repassadas ao órgão respectivo, quando dotadas de plausibilidade e acompanhadas de mínima prova documental ou indícios.

Art. 16 Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo e respectiva senha, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º Na impossibilidade de identificação do manifestante, a manifestação anônima será, de imediato, submetida ao Ouvidor, para que este determine a providência adequada.

§ 2º A critério do Ouvidor, as informações que, apesar de anônimas, possam interessar a órgão de execução do Ministério Público, poderão ser recebidas e repassadas ao órgão respectivo.

§ 3º Se constatados na manifestação anônima fatos graves imputados a membro ou servidor, ainda que desacompanhada de documentos, esta poderá ser encaminhada ao Corregedor-Geral ou ao Procurador-Geral, respectivamente.

§ 4º Nas hipóteses excepcionais em que não for utilizado o sistema informatizado, o número do protocolo somente poderá ser disponibilizado depois de autuada a manifestação em pasta própria.

§ 5º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de se submeterem ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle, e, em seguida, arquivadas em pasta própria.

§ 6º Manifestações enviadas por via postal serão registradas observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 7º Nas hipóteses dos §§ 5º e 6º deste artigo, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação, quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 17 A manifestação poderá ser sigilosa, por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais e de contato.

Art. 18 As manifestações que reportarem conteúdo relativo à denúncia ou representação de fato que seja de atribuição do Ministério Público deverão estar instruídas de forma satisfatória, com indicação dos requisitos previstos na Resolução nº 23 do CNMP, devendo a Ouvidoria, quando conveniente, esclarecer ao manifestante acerca das implicações do sigilo em relação à apuração do fato relatado, antes do envio ao órgão de execução.

Art. 19 As manifestações que reportarem conteúdo relativo à denúncia ou representação de fato que seja de atribuição de outro órgão público ou entidade de classe, deverão, igualmente, estar minimamente instruídas, orientando-se o manifestante acerca das implicações do sigilo em relação à apuração do fato relatado.

Art. 20 Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I – pessoalmente, mediante contato direto inicial com a Secretaria-Executiva, onde o interessado, se o desejar, poderá ter suas declarações reduzidas a termo, apondo sua assinatura;

II – por via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor, pessoalmente;

III – por via telefônica, mediante contato com a Secretaria-Executiva, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação, quando possível, poderá ser gravado, com autorização do interessado;

IV – mediante e-mail, desde que atendidos os requisitos mínimos constantes no formulário eletrônico ou diretamente pelo endereço disponibilizado no portal do Ministério Público.

§ 1° Não sendo utilizado o sistema eletrônico, os registros das ocorrências serão lançados imediatamente para efeito de controle de dados e informações.

§ 2º Ocorrências enviadas por via postal ou pessoal serão registradas, observando-se o disposto no § 1º deste artigo.

§ 3º As comunicações previstas nos incisos acima, não impedem os órgãos de execução de promoverem o atendimento pessoal ao interessado, quando este se dirigir às suas sedes.

§ 4º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo, quando possível, a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova que possuir.

DO PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 21 As manifestações recebidas obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, ao seguinte trâmite:

I – análise prévia pelo Ouvidor, no prazo de 05 (cinco) dias, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III – execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados ao encaminhamento que tenha sido decidido, e com o retorno das informações ao interessado;

IV – quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

V – quando se tratar de denúncia ou reclamação envolvendo falta funcional de Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor- Geral do Ministério Público, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

VI – quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, podendo, ainda que sem resposta, dirigir-se ao Corregedor-Geral do Ministério Público, para confronto com os relatórios da atividade funcional, caso necessário;

VII – caso se trate de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça, com cópia para o membro ou servidor citado;

VIII – tratando-se de solicitação, a manifestação dirigir-se-á ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria;

IX – a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, deve ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

X – ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

Art. 22. Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I – determinar o arquivamento liminar dos expedientes quando não dotados de razoabilidade, ou desacompanhadas de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento, sendo impossível eventual complementação;

II – realizar diligências, sem caráter disciplinar, para a melhor instrução do feito;

III – adotar providências visando à solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

IV – encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos;

V – encaminhar à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedoria-Geral do Ministério Público, à Secretaria-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, conforme o caso, após análise, manifestação e, quando cabível, sugestão de providências a serem adotadas, os expedientes que importarem elogio, crítica, reclamação ou representação contra servidores ou membros do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, sem prejuízo de outras providências cabíveis;

VI – nas hipóteses a que alude o inciso anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, de modo didático e em linguagem acessível, as informações.

VII – remeter aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Ministério Público.

VIII – quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, sobre questão disciplinar, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

IX – em casos excepcionais, visando preservar os membros ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que não se estenderá, entretanto, aos Órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Parágrafo único. Nas hipóteses do inciso II e IV, o destinatário da manifestação terá o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por 05 (cinco) dias, para tomada de diligências visando o encaminhamento de resposta a Ouvidoria, salvo justo impedimento, devida e fundamentadamente noticiado.

Art. 23 O Ouvidor informará ao interessado sobre as providências adotadas em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Parágrafo único. Nas hipóteses de encaminhamento do feito a órgão do Ministério Público Estadual, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas.

Art. 24 Após a conclusão dada à manifestação e promovida a sua comunicação ao interessado, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo a futuras e posteriores consultas, resguardando o direito do interessado de solicitar extração de suas peças ou o fornecimento de certidões descritivas do processamento realizado.

Art. 25 As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão remetidas:

I – à Procuradoria-Geral de Justiça;

II – à Corregedoria-Geral do Ministério Público, quando tiver por destinatário membro do Ministério Público;

III – à Diretoria-Geral do Ministério Público, quando o alvo for funcionário do Ministério Público ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;

IV – a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I a III deste artigo.

§ 1º Quando a manifestação foi de caráter sugestivo, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o tema alvo da sugestão, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público.

§ 2º Em casos excepcionais, visando preservar os membros ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação de forma externa, que não se estenderá, entretanto,

aos Órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Art. 26 Os órgãos de Execução, a Corregedoria-Geral e a Procuradoria-Geral deverão estar interligadas com a Ouvidoria, através do sistema informatizado, para que as manifestações possam ser encaminhadas diretamente ao setor pertinente. Parágrafo único. O órgão deverá, no prazo razoavelmente assinalado pelo Ouvidor, responder ou comunicar à Ouvidoria a providência adotada.

Art. 27 As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhadas via ofício ou outro meio mais eficaz e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subsequentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

Art. 28 Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público deste Estado devem prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades funcionais da Ouvidoria e as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei assegure o dever de sigilo.

Art. 29 A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicados à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 30 O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

Do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Art. 31 Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação fundamentado na Lei nº 12.527/2011 ao Serviço de Informações ao Cidadão.

Art. 32 O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio físico ou eletrônico, no sítio oficial do Ministério Público do Rio Grande do Norte.

Art. 33 O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC, sendo aquele de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, em ato devidamente fundamentado do Ouvidor e com a necessária comunicação ao requerente acerca:

I – da informação requerida ou da data, local e modo para a realização da consulta ou reprodução;

II – da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido, mediante justificativa expressa contendo a indicação das razões de fato e de direito;

III – de que não possui a informação, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão ou entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esses órgãos ou entidades, cientificando o interessado da remessa do seu pedido de informação.

Parágrafo único. A prorrogação de que trata o caput deste artigo, se dará mediante a complexidade do pedido, após análise fundamentada do Ouvidor.

Art. 34 O pedido de acesso à informação deverá conter:

I – nome do requerente;

II – número do documento de identificação válido;

III – especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV – endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Art. 35 Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I – genéricos;

II – desproporcionais ou desarrazoados;

III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou, ainda, serviço de produção de tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o Ouvidor deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 36 São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 37 Recebido o pedido e estando a informação disponível, o requerente terá acesso imediato à informação.

§ 1º Caso não seja possível o acesso imediato, o SIC deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias:

I – enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;

II – comunicar data local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III – comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV – indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V – indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 2º Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II do § 1º.

§ 3º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o Ouvidor deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 4º Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 3º, o requerente poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor da Ouvidoria, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.

Art. 38 Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do caput o SIC desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 39 Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, a Ouvidoria disponibilizará ao requerente guia para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados conforme informações do órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da Lei nº 7.115/1983, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 40 Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

I – razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II – possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará; e

III – possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

§ 1º As razões de negativa de acesso à informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

§ 2º Os órgãos e entidades disponibilizarão formulário padrão para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação.

Art. 41 O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

Art. 42 No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Procurador-Geral de Justiça, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

Art. 43 No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Da classificação das manifestações

Art. 44 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) por via postal;

d) por via telefônica;

e) mediante atendimento pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

a) reclamação;

b) crítica;

c) sugestão;

d) representação;

e) elogios;

f) pedido de informação.

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais, senadores);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) profissionais liberais e estudantes;

i) entidades e representantes da classe empresarial;

j) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores.

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por reclamações, críticas, representações, sugestões e pedidos de informações:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria-Geral de Justiça;

2. Colégio de Procuradores e Conselho Superior do Ministério Público;

3. Corregedoria-Geral do Ministério Público;

4. Procuradorias de Justiça;

5. Comissão de Concurso;

6. Ouvidoria;

7. Diretoria-Geral do Ministério Público;

8. Centros de Apoio e Centro de Estudos Funcionais;

9. Promotorias de Justiça;

10. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

11. Órgãos e servidores da estrutura administrativa;

12. demais setores.

b) entes externos:

1. órgãos e agentes federais;

2. órgãos e agentes estaduais;

3. órgãos e agentes municipais;

4. concessionárias de serviços públicos;

5. entidades civis, inclusive sindicais;

6. empresas privadas;

7. pessoas físicas;

8. outros.

V – quanto à natureza das questões suscitadas nas reclamações, críticas, representações, sugestões, elogios e pedidos de informações, com relação aos órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

a) retardamento injustificado de atos de ofício;

b) omissão ou desídia no exercício da função;

c) recusa de atendimento ou tratamento descortês;

d) deficiência técnica no desempenho da função;

e) incontinência pública ou conduta inconveniente;

f) inadimplência de obrigações civis;

g) favorecimento, conluio ou prevaricação;

h) percepção de vantagens pessoais indevidas;

i) exercício de atividade político-partidária;

j) exploração de prestígio;

k) utilização abusiva dos poderes do cargo;

l) outros.

VI – quanto às manifestações, decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria, em relação a critérios de status das manifestações:

a) manifestação recebida;

b) manifestação aguardando resposta;

c) manifestação pendente;

d) manifestação invalidada;

e) manifestações encerradas.

VII – quanto à natureza ou assunto das questões suscitadas nas representações, reclamações, sugestões, pedidos de informação, críticas e elogios:

a) acessibilidade;

b) administração e funcionamento do Ministério Público;

c) atuação de membros ou servidores;

d) concurso público; e) consultas e dúvidas jurídicas;

f) consumidor;

g) controle externo da atividade policial;

h) crimes;

i) demandas alheias à competência do Ministério Público;

j) discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental;

k) educação;

l) eleitoral;

m) execução penal;

n) idoso;

o) improbidade administrativa;

p) infância e juventude;

q) meio ambiente;

r) outros;

s) residência na comarca e lotação de membros;

t) saúde;

u) serviços públicos;

v) sindical e questões análogas;

w) violência doméstica;

x) lei de acesso à informação. Parágrafo único. Definem-se como:

I – reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos seus membros ou seus serviços auxiliares.

II – críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, por seus membros ou pelos serviços auxiliares.

III – representação: manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

IV – sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados.

V – elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos seus membros e pelos seus serviços auxiliares.

VI – pedidos de Informação: manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

CAPÍTULO VI

DOS RELATÓRIOS ANALÍTICOS, ESTATÍSTICOS E ANUAIS

Art. 45 Serão elaborados os seguintes relatórios referentes às manifestações recebidas, com indicativos dos encaminhamentos que lhes foram dados e dos resultados obtidos:

I – relatórios mensais estatísticos até o dia 15 do mês seguinte ao de competência, dirigidos à Procuradoria-Geral de Justiça e à Corregedoria do Ministério Público;

II – relatórios trimestrais estatísticos até o dia 15 do mês seguinte ao de competência, dirigidos à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedoria do Ministério Público, ao Conselho Nacional do Ministério Público, ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público;

III – relatórios semestrais analíticos até o dia 15 do mês de janeiro e de julho, dirigidos à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedoria do Ministério Público, ao Conselho Nacional do Ministério Público, ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público.

Art. 46 Anualmente a Ouvidoria encaminhará aos Órgãos da Administração Superior, relatórios quantitativos e qualitativos, por regiões administrativas, ou outros critérios, com base nas informações coletadas na base de dados, buscando a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Parágrafo único. A Ouvidoria se incumbirá de promover, de forma perene, a atualização do sistema eletrônico de recebimento de demandas e, ainda, a instituição de base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos dele resultantes.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 47 As omissões injustificadas no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constituem infração

disciplinar por violação de dever funcional, devendo ser comunicadas ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor do Ministério Público, conforme o caso, para as providências cabíveis.

Art. 48 A Procuradoria-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público, devendo esta ser situada em espaço físico de fácil acesso à população.

Art. 49 A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 50 A Ouvidoria poderá realizar, em parceria com o CEAF, curso especial de capacitação ou treinamento específico para servidores lotados na referida unidade administrativa.

Art. 51 As estratégias de divulgação externa da Ouvidoria podem ser elaboradas em parceria com a Diretoria de Comunicação, observando-se os estudos técnicos do setor e as orientações do Ouvidor.

Art. 52 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 53 Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação. Natal/RN, 18 de maio de 2020.

ERICKSON GIRLEY BARROS DOS SANTOS

Ouvidor do Ministério Público

RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 001/2021-PGJ/OUVIDORIA/RN

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 10, inciso V, da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, e pelo art. 22, inciso IV, da Lei Complementar Estadual nº 141, de 9 de fevereiro de 1996, e o OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 2º, inciso I, da Lei Complementar Estadual nº 301, de 27 de outubro de 2005;

CONSIDERANDO o papel do Ministério Público de fomentar o aprimoramento da atuação institucional na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, instituída pela Portaria CNMP - PRESI no. 77 de 21 de maio de 2020;

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, bem como a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência,

RESOLVEM:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Parágrafo único. O Ouvidor do MPRN designará, entre os servidores da Ouvidoria, quem desenvolverá suas atribuições na Ouvidoria das Mulheres.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Procuradoria-Geral de Justiça, em Natal/RN, 04 de novembro de 2021.

ELAINE CARDOSO DE MATOS NOVAIS TEIXEIRA

Procuradora-geral de Justiça

RODRIGO PESSOA DE MORAIS

Ouvidor do Ministério Público do RN

3.9 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

LEI COMPLEMENTAR Nº 128, DE 18 DE JULHO DE 2006

Institui a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe e dá outras providências.

Art. 1º. A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE é órgão auxiliar do Ministério Público, criada em consonância com as disposições do Art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros ou órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º. A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º. As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar, encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça, relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

V - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VI - fazer registrar os expedientes na Ouvidoria, mediante protocolo, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

VIII - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Parágrafo único. As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

Art. 3º A Ouvidoria não dispõe de poderes correcionais nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Art. 4º O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal ou mediante:

I - correspondência;

II - ligação telefônica, que será reduzida a

III - mensagem via fac-símile;

IV - comunicação via Internet, com utilização do Serviço da Ouvidoria a ser disponibilizado no site do Ministério Público.

Art. 5º A função de Ouvidor do Ministério Público do Estado de Sergipe será exercida por Procurador de Justiça em atividade, eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça e nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

Parágrafo único. O processo eleitoral será regulamentado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 6º O Ouvidor poderá ser destituído da função mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado.

Parágrafo único. O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Complementar nº. 02/90.

Art. 7º Os procedimentos internos serão definidos por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 8º O artigo primeiro e parágrafos desta Lei serão inseridos como Art. 32 e parágrafos da Seção V do Capítulo IV - DOS ÓRGÃOS AUXILIARES DO MINISTÉRIO PÚBLICO - da Lei Complementar 02/90.

Art. 9º Os arts. 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º, e parágrafos serão inseridos na Seção V do Capítulo VII - DOS ÓRGÃOS AUXILIARES - da Lei Complementar 02/90, com a devida remuneração.

Art. 10. A Ouvidoria será instalada no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da publicação desta Lei.

Art. 11. É acrescentado o inciso VII ao Art. 7º da LC 02/90, com a seguinte redação:

"Art. 7º. São órgãos auxiliares do Ministério Público:
VII - A Ouvidoria."

Art. 12. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Aracaju, 18 de julho de 2006; 185º da Independência.

JOÃO ALVES FILHO

Governador do estado

GEORLIZE OLIVEIRA COSTA TELES

Secretária de Estado da Justiça e da Cidadania

JUVÊNCIO JOSÉ PASSOS DE OLIVEIRA

Secretário de Estado de Governo

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição, além do fortalecimento da cidadania

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos demais órgãos do Ministério Público, atuando em regime de cooperação com eles sem relação de hierarquia funcional.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º Compete a Ouvidoria as seguintes atribuições:

I – receber e emitir manifestação sobre reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – formular proposta aos órgãos de execução e setores administrativos do Ministério Público para atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

III – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequação e eficiente prestação das atividades funcionais;

IV – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos privados;

V – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público, ao Coordenador-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas a serem adotadas;

VI – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

VIII – encaminhar relatório trimestral das suas atividades, ao Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça;

IX – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 4º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de quaisquer naturezas.

§ 1º Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

§ 2º A critério do Ouvidor, as informações que, apesar de anônimas, possam interessar a órgão de execução do Ministério Público, poderão ser recebidas e repassadas o órgão respectivo.

Art. 5º Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados em banco de dados e, quando não puderem ser respondidos imediatamente, formarão procedimentos numerados seqüencialmente.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, a Secretaria Executiva deverá reduzi-la a termos.

§ 2º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art. 6º Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I – arquivar de plano, caso a matéria seja manifestamente improcedente, não tenha relevância para o Ministério Público ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria;

II – realizar diligências para a melhor instrução do feito;

III – tomar providências para o diagnóstico ou a solução de problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contato com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

IV – Encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos;

V – encaminhar à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedoria-Geral do Ministério Público, à Coordenadoria-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, conforme o caso, após análise, manifestação e, quando cabível, sugestão de providências a serem adotadas, os expedientes que importarem elogio, crítica, reclamação ou representação contra membro do Ministério Público do Estado de Sergipe sem prejuízo de outras providências cabíveis;

VI – remeter aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Ministério Público.

§ 1º Nas hipóteses de encaminhamento do feito a órgão do Ministério Público Estadual, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas.

§ 2º Caso o procedimento seja encaminhado a outros órgãos públicos ou privados, cumpre à Ouvidoria buscar informações sobre as providências adotadas no órgão de destino.

Art. 7º Os órgãos que integram estrutura organizacional do Ministério Público deste Estado devem prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades funcionais da Ouvidoria e as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei assegure o dever de sigilo.

§ 1º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, depois de ter sido dada oportunidade de

manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicados à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 8º O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 9º A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e pela Secretaria Executiva.

Parágrafo único. Para fins administrativos, a Ouvidoria vincula-se ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 10 As funções de Ouvidor são exercidas por membro da instância superior do Ministério Público do Estado de Sergipe, escolhido na forma da lei.

Art. 11 O membro do Ministério Público exerce a função de Ouvidor sem prejuízo das atribuições de sua respectiva Procuradoria.

Art. 12 Compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes e representando-a junto ao Ministério Público, à sociedade e ao Estado.

Art. 13 A Secretaria Executiva da Ouvidoria é ocupada por Assessor de Procurador de Justiça, símbolo MP-CCE-GP, do Quadro de Pessoal de Provimento Comissionado dos Serviços Auxiliares do Ministério Público, com formação adequada ao desempenho das funções previstas neste Regimento, sem prejuízo de suas atribuições legais.

Art. 14 São atribuições do Secretário Executivo da Ouvidoria:

I – receber correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor;

II – abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livres, os procedimentos, os arquivos e a documentação da Ouvidoria;

III – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;

IV – secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

V – fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, após determinação do Ouvidor;

VI – administrar a agenda do Ouvidor para efeitos de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

VIII – inserir em sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IX – redigir relatórios, despachos, correspondência e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

X – atender com atenção e cordialidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle das manifestações;

XI – exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

Art. 15 A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento das Procuradorias de Justiça.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público.

Art. 17 A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema de informações com base de dados única que permite o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o movimento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. A fim de desenvolver o sistema informatizado referido no caput deste artigo, a Ouvidoria poderá solicitar o apoio do Setor de Informática da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 18 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor.

Aracaju, 13 de Maio de 2010.

LUIZ VALTER RIBEIRO

Procurador de Justiça

PEDRO IROITO DÓRIA

Ouvidor do Ministério Público de Sergipe

4 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUDESTE

4.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RESOLUÇÃO CPJ/MPES Nº 14, DE 20 DE NOVEMBRO DE 2023

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Espírito Santo - MPES.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, nos autos do Procedimento Sei! nº 19.11.0080.0005472/2023-29, em sua 14ª Sessão, realizada ordinariamente no dia 20 de novembro de 2023, por unanimidade, e, no uso da prerrogativa que lhe confereo art. 13, inciso XX, da Lei Complementar Estadual nº 95, de 28 de janeiro de 1997,

RESOLVE:

Art. 1º Dispor sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Espírito Santo - MPES, nos termos desta Resolução.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 2º A Ouvidoria, regulamentada pelo art. 26-A da Lei Complementar Estadual nº 95, de 28 de janeiro de 1997, é órgão destinado a contribuir para a elevação dos padrões de transparência, eficiência, presteza e segurança das atividades de membras(os), servidoras(es) e unidades do Ministério Público, funcionando como canal direto e desburocratizado.

Art. 3º A Ouvidoria observará, na sua atuação, as seguintes diretrizes:

I - transparência da informação, proporcionando amplo acesso à(ao) manifestante;

II - proteção das informações, em conformidade com as normas de privacidade e proteção de dados pessoais;

III - zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de suas(seus) usuárias(os);

IV - objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

V - defesa da ética, da participação social e da transparência;

VI - incentivo às práticas de autocomposição;

VII - garantia da efetividade dos direitos da sociedade e das(os) cidadãs(ãos). Art. 4º A Ouvidoria obedecerá o horário de funcionamento do MPES.

Art. 5º A Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º A Ouvidoria integra a estrutura administrativa do MPES e atua em regime de cooperaçãocom os demais órgãos da instituição.

Art. 7º A função de Ouvidora(Ouvidor) do Ministério Público será exercida por membra(o) em atividade e com mais de 10 (dez) anos de efetivo exercício, eleita(o) pelo Colégio de Procuradores de Justiça para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, aplicando-se, no que couber,as normas pertinentes à eleição da(o) Corregedora(Corregedor)-Geral do Ministério Público.

§ 1º A(O) Ouvidora(Ouvidor) indicará uma(um) membra(o) para o cargo de Subouvidora(Subouvidor) do Ministério Público, a quem competirá substituí-la(o) em suas ausências, suspeições e impedimentos e responder pela Ouvidoria das Mulheres. § 2º O exercício da função de Ouvidora(Ouvidor) e de Subouvidora(Subouvidor) não implica afastamento das funções do cargo, salvo se autorizado pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 3º No caso de ausência, suspeição ou impedimento da Ouvidora(Ouvidor) e da Subouvidora(-Subouvidor), assumirá a função a(o) membra(o) do Ministério Público mais antiga(o) do Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 4º No caso de vacância do cargo de Ouvidor durante o mandato, o Colégio de Procuradores de Justiça elegerá outro para complementá-lo, na forma do disposto no §3º do art. 17 da Lei Complementar Estadual nº 95, de 28 de janeiro de 1997.

Art. 8º A(O) Ouvidora(Ouvidor) poderá ser destituída(o) do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres do cargo, observando-se, no que couber, as normas pertinentes à destituição da(o) Corregedora(Corregedor)-Geral do Ministério Público.

Art. 9º Integram a estrutura da Ouvidoria, que funcionará na sede administrativa do MPES:

I - o Gabinete;

II - a Ouvidoria das Mulheres;

III - a Secretaria Executiva;

IV - o Cartório;

V - o Núcleo Técnico.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 10. Compete à Ouvidoria:

I - receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços edas atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - receber reclamações e representações de qualquer interessada(o) contra membras(os), servidoras(es) ou unidades do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares;

III - solicitar e, quando necessário, requisitar informações e realizar diligências junto às unidades ministeriais acerca de atos por elas praticados;

IV - cientificar a(o) interessada(o) das providências adotadas pelo Ministério Público em razão de sua manifestação, bem como o número do procedimento para consulta no sistema eletrônico institucional, excepcionados os casos em que a lei assegurar o sigilo;

V - gerenciar o Disque-MP;

VI - gerenciar o Serviço de Informações à(ao) Cidadã(ão) - SIC, para os efeitos da Lei de Acessoà Informação - LAI (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011);

VII - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

VIII - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IX - apresentar e dar publicidade de suas atividades;

X - encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidaspela Ouvidoria à(ao) Procuradora(Procurador)-Geral de Justiça, à(ao) Corregedora(Corregedor)--Geral do Ministério Público, ao Conselho Superior do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça;

XI - encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, com os indicadores mínimos previstos em resolução do referido Conselho;

XII - sugerir aos órgãos da Administração Superior e ao CNMP a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

XIII - desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

SEÇÃO I

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORA(OUVIDOR) DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 11 São atribuições da(o) Ouvidora(Ouvidor):

I - planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

II - analisar as manifestações dirigidas à Ouvidoria, determinando o encaminhamento devido e a cientificação das(os) interessadas(os);

III - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o MPES;

IV - solicitar, se necessário, aos órgãos de execução e às demais unidades organizacionais do MPES as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificada, requisitá-las;

V - determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações que se apresentarem nas condições a que alude o art. 37 desta Resolução;

VI - peticionar direta e fundamentadamente ao CNMP em situações que se amoldem às hipóteses previstas no § 2º do art. 130-A da Constituição Federal;

VII - aprovar o relatório a que se refere o inciso X do art. 10 desta Resolução;

VIII - zelar pela manutenção do sistema de registro das manifestações recebidas, bem como dos respectivos encaminhamentos e respostas;

IX - comunicar imediatamente à(ao) Procuradora(Procurador)-Geral de Justiça e, quando for o caso, também à Corregedoria-Geral, fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

X - prestar, quando solicitada(o), informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedoria-Geral e ao CNMP;

XI - propor à(ao) Procuradora(Procurador)-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes à melhoria da qualidade, da eficiência e da economicidade do trabalho prestado pelo MPES;

XII - buscar indicativos no conteúdo das manifestações para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo MPES;

XIII - difundir na sociedade o papel da Ouvidoria, as características e os resultados do trabalho desenvolvido;

XIV - promover, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização desta Resolução, submetendo-a, em seguida, à aprovação do Colégio de Procuradores de Justiça;

XV - exercer outras atribuições inerentes à sua função.

SEÇÃO II

DA OUVIDORIA DAS MULHERES

Art. 12 A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal ser um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher, competindo-lhe, ainda:

I - receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher dirigidas ao MPES, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro;

II - encaminhar as demandas às(aos) membras(os) com atribuição para atuar no caso;

III - informar às(aos) interessadas(os) as providências adotadas pelo Ministério Público em decorrência de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

IV - propor, com base nas demandas recebidas, a adoção de iniciativas que busquem a igualdade de gênero, a participação feminina e o combate à violência contra a mulher no âmbito do MPES;

V - promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher e na promoção da equidade de gênero;

VI - propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

SEÇÃO III

DA SECRETARIA EXECUTIVA

Art. 13 Compete à Secretaria Executiva:

I - assistir a(o) Ouvidora(Ouvidor), executar e supervisionar os serviços administrativos do seu Gabinete;

II - receber a correspondência dirigida à Ouvidoria, submetendo-a à análise da(o) Ouvidora(Ouvidor);

III - realizar a triagem das manifestações, direcionando-as conforme determinado pela(o) Ouvidora(Ouvidor);

IV - efetuar o levantamento estatístico das manifestações encaminhadas à Ouvidoria;

V - realizar pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações necessárias;

VI - elaborar pareceres determinados pela(o) Ouvidora(Ouvidor);

VII - sugerir à(ao) Ouvidora(Ouvidor) medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VIII - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pela(o) Ouvidora(Ouvidor) e o cumprimento de suas decisões;

IX - gerenciar a agenda da(o) Ouvidora(Ouvidor);

X - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

XI - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando à(ao) Ouvidora(Ouvidor) eventuais irregularidades;

XII - arquivar os expedientes administrativos;

XIII - elaborar os relatórios da Ouvidoria e submetê-los à análise da(o) Ouvidora(Ouvidor);

XIV - colaborar com a(o) Ouvidora(Ouvidor) e com o núcleo técnico, sempre que necessário;
XV - realizar outras tarefas compatíveis com suas atribuições.

SEÇÃO IV

DO CARTÓRIO

Art. 14 Compete ao Cartório da Ouvidoria:

I - identificar e organizar os procedimentos;

II - elaborar documentos;

III - controlar os prazos de resposta;

IV - realizar juntadas em procedimentos;

V - certificar e prestar informações em procedimentos;

VI - assegurar, em cartório, vista dos autos à(ao) interessada(o) ou à(ao) sua(seu) advogada(o),- quando autorizada pela(o) Ouvidora(Ouvidor), na forma e nas hipóteses legais;

VII - cumprir as diligências que lhe forem determinadas.

SEÇÃO V

DO NÚCLEO TÉCNICO

Art. 15 São atribuições do Núcleo Técnico:

I - executar as atividades pertinentes ao recebimento das manifestações enviadas à Ouvidoria;

II - executar as atividades de suporte técnico necessárias ao regular funcionamento da Ouvidoria;

III - registrar em banco de dados as manifestações recebidas pela Ouvidoria e encaminhá-las conforme previsto nesta Resolução;

IV - colaborar com a(o) Ouvidora(Ouvidor) e, se necessário, com a Secretaria Executiva parao bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções;

V - desempenhar outras atividades que lhe forem determinadas.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 16 As manifestações de usuárias(os) dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas:

I - pessoalmente;

II - mediante formulário eletrônico;

III - via postal;

IV - por via telefônica.

§ 1º As manifestações serão processadas pela Ouvidoria de acordo com as seguintes classes:

I - elogios;

II - críticas;

III - pedidos de informação (LAI);

IV - reclamações;

V - representações;

VI - sugestões.

§ 2º A Ouvidoria não processará solicitações anônimas, salvo aquelas encaminhadas via postal e devidamente acompanhadas de mínima prova documental ou indícios, dotados de plausibilidade.

§ 3º A(O) interessada(o) poderá encaminhar a manifestação com pedido de sigilo de seus dados de identificação, que, uma vez deferido, será inviolável, inclusive em relação à(ao) membra(o) a quem for encaminhada a demanda.

§ 4º Caso seja necessário para dar prosseguimento à demanda na forma do § 3º deste artigo, a Ouvidoria solicitará consentimento expresso e inequívoco à(ao) manifestante, para que a(o) membra(o) com atribuição natural tenha acesso aos seus dados de identificação, incumbindo-lhe a preservação do sigilo.

§ 5º Além da possibilidade de preservar a identidade da(o) manifestante, a Ouvidoria poderá determinar, se necessário, a preservação do sigilo do teor de representação, reclamação, denúncia, crítica, pedidos de informações ou de providências.

Art. 17 A Ouvidoria manterá canais permanentes de interlocução entre as(os) usuárias(os) e o MPES, adotando, preferencialmente, a comunicação por meio eletrônico.

Art. 18 As manifestações formalmente encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em banco de dados próprio, devendo as(os) usuárias(os) receber, por e-mail, o número de protocolo eletrônico para o acompanhamento das providências adotadas, desde que devidamente identificadas.

Art. 19 A manifestação relativa à(ao) membra(o), à(ao) servidora(servidor) ou à(ao) colaboradora(colaborador) do MPES que importar em elogio, crítica, reclamação ou denúncia será remetida, cientificando-se a(o) interessada(o), sempre que possível:

I - à Corregedoria-Geral, quando tiver por destinatária(o) membra(o) do MPES;

II - à(ao) Procuradora(Procurador)-Geral de Justiça, quando se tratar de servidora(servidor) da instituição, salvo aquela mencionada no inciso III deste artigo;

III - à(ao) Diretora(Diretor)-Geral, quando a(o) destinatária(o) for servidora(servidor) de qualquer das áreas a ela(ele) subordinadas(os) ou pessoa física ou jurídica contratada paraexecução de serviço específico.

Parágrafo único. Quando a manifestação envolver fato em face do qual o MPES tenha o dever deagir, a(o) Ouvidora(Ouvidor) determinará sua remessa ao respectivo órgão de execução com atribuição na matéria, observadas as normativas internas da instituição.

Art. 20 A Ouvidoria terá o prazo de até 10 (dez) dias para dar início ao processamento das demandas, a contar do dia útil seguinte à abertura da manifestação, salvo motivo justificado. Art. 21 As manifestações que visem à obtenção de informações junto às unidades ministeriais serão encaminhadas à unidade responsável, por meio do sistema eletrônico da instituição.

§ 1º O prazo de resposta facultado à unidade será de até 20 (vinte) dias, a contar do dia útil seguinte ao envio da manifestação.

§ 2º O prazo poderá ser prorrogado pela Ouvidoria por mais 10 (dez) dias, mediante apresentação de justificativa pela unidade, cientificando-se a(o) manifestante sobre a dilatação do prazo.

§ 3º A Ouvidoria realizará o acompanhamento e o controle do prazo de resposta de cada unidade ministerial.

Art. 22 As informações prestadas pelas unidades ministeriais serão encaminhadas para conhecimento da(o) usuária(o), respeitadas as hipóteses de sigilo, previstas em lei e em normas vigentes.

Parágrafo único. Se as informações apresentadas pelas unidades ministeriais não forem suficientes para elucidação das medidas adotadas em relação aos fatos, a Ouvidoria poderá solicitar complementação.

SEÇÃO I

DO ATENDIMENTO POR FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Art. 23 O formulário eletrônico de atendimento da Ouvidoria será disponibilizado no site oficial do MPES e demais meios eletrônicos disponíveis.

Art. 24 Ao cadastrar sua manifestação, a(o) usuária(o) deverá classificá-la entre as categorias previstas no art. 16, § 1º, desta Resolução.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá modificar a classificação dada pela(o) usuária(o), sem alterar o objeto da demanda.

Art. 25 As manifestações devem ser escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que a(o) usuária(o) detenha e, sempre que possível, com apresentação de documentos comprobatórios.

§ 1º Havendo necessidade de complementação da manifestação com novas informações, a(o) usuária(o), se possível, será notificada(o) para, querendo, encaminhá-las dentro do prazo de até 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento, exceto na hipótese de manifestação não identificada.

§ 2º No caso previsto no § 1º, nova manifestação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, coma apresentação da integralidade das informações.

SEÇÃO II

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 26 As(Os) interessadas(os) poderão comunicar-se com a Ouvidoria pessoalmente, mediante contato direto com o Gabinete da(o) Ouvidora(Ouvidor), ou participação em audiências públicas, sendo reduzidas a termo suas declarações.

Art. 27 As declarações das(os) usuárias(os) serão registradas em sistema eletrônico próprio da Ouvidoria, para fins de organização e controle.

Art. 28 As documentações que comprovam os fatos relatados pela(o) usuária(o) devem ser apresentadas à Ouvidoria durante o atendimento.

Art. 29 As manifestações que contenham todos os requisitos regulamentares para a abertura de procedimento específico e para a apuração dos fatos pelo MPES serão encaminhadas para cadastro eletrônico e adoção das providências cabíveis.

Art. 30 A pedido da(o) usuária(o), poderá ser fornecida certidão de comparecimento à Ouvidoriado Ministério Público.

Art. 31 Ao atendimento presencial aplicam-se, no que couber, as regras previstas nesta Resolução para o atendimento eletrônico.

SEÇÃO III

DO ATENDIMENTO POSTAL E TELEFÔNICO

Art. 32 As(Os) interessadas(os) também poderão comunicar-se com a Ouvidoria por via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial ou anônimo, ou por meio de telefone da Ouvidoria, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação poderá ser gravado e reduzido a termo.

§ 1º Servidora(Servidor) da Ouvidoria deverá, necessária e previamente, cientificar a(o) manifestante de que a ligação será gravada, e então registrará no sistema eletrônico da unidade a manifestação formulada.

§ 2º A(o) manifestante também poderá ser cientificada(o) da gravação de sua chamada por meio de anúncio automático, anterior ao atendimento pela(o) servidora(servidor) da Ouvidoria, nos termos do § 1º.

§ 3º Caso a(o) manifestante não concorde com a gravação de sua ligação telefônica, será orientada(o) a utilizar outros canais disponibilizados pela Ouvidoria para realizar sua manifestação.

§ 4º Na hipótese do recebimento de ligação telefônica em número distinto, a(o) manifestante será orientada(o) a ligar para o número da Ouvidoria.

Art. 33 Para garantir a integridade e a disponibilidade dos registros telefônicos, bem como o sigilo da comunicação telefônica, são vedadas as transferências às demais unidades do MPES das ligações telefônicas formuladas e recebidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. No caso de inviabilidade técnica de bloqueio prévio das transferências originadas ou destinadas ao número da Ouvidoria, as(os) servidoras(es) e demais responsáveis pelo atendimento não deverão atender às chamadas internas, bem como não deverão transferir as ligações recebidas no referido ramal.

Art. 34 O acesso ao conteúdo dos registros das ligações telefônicas da Ouvidoria será restrito à Ouvidoria e, em caso de necessidade, ao órgão de execução responsável, e a(o) Ouvidora(Ouvidor) indicará as(os) servidoras(es) com permissão de acesso ao conteúdo do registro das ligações telefônicas.

§ 1º O conteúdo das gravações poderá ser utilizado para garantir a veracidade das manifestações formalizadas ou atestar a qualidade do atendimento realizado.

§ 2º A utilização ou a reprodução do conteúdo dos registros das ligações telefônicas por outros setores do MPES ou por agentes externos dependerá de expressa autorização da(o) manifestante ou decorrerá de determinação judicial.

§ 3º O uso indevido do conteúdo dos registros das ligações telefônicas sujeitará a(o) responsável às penalidades e às sanções legais e disciplinares aplicáveis.

Art. 35 Os registros das ligações telefônicas formuladas e recebidas no número da Ouvidoria destinado às manifestações da(o) cidadã(ão) serão mantidos pelo MPES pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses e poderão ser fornecidos a(o) manifestante, mediante requerimento formal dirigido à Ouvidoria.

Art. 36 No atendimento presencial ou telefônico, deve-se adotar postura respeitosa, educada e profissional.

CAPÍTULO V

DO ARQUIVAMENTO

Art. 37 Será arquivada de plano a manifestação quando:

I - for genérica, infundada ou incompreensível;

II - não tenha relação com as funções ou as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

III - reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais do Ministério Público;

IV - for recorrente, dotada de inconformismo, mesmo após a(o) manifestante ter recebidoorientações prévias de como proceder para o tratamento adequado de sua demanda;

V - a(o) manifestante for intimada(o) para complementar as informações na forma do § 1º do art. 25 desta Resolução, e não o fizer.

Parágrafo único. O manifestante será cientificado da decisão de arquivamento, cabendo recurso no prazo de 10 (dez) dias ao Conselho Superior do Ministério Público.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 38 Os casos omissos serão dirimidos pela(o) Ouvidora(Ouvidor) e submetidos à deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 39 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as Resoluções COPJ nº 05, de 12 de agosto de 2008; nº 04, de 23 de junho de 2009; nº 05, de 21 de julho de 2011; nº 06, de 21 de julho de 2011; e nº 10, de 16 de dezembro de 2013.

Vitória-ES, 20 de novembro de 2023.

LUCIANA GOMES FERREIRA DE ANDRADE

Presidente do colégio de Procuradores de Justiça

4.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LEI COMPLEMENTAR Nº 94, DE 10 DE JANEIRO DE 2007

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, regulamenta a indicação e a escolha do Ouvidor e dá outras providências.

O VICE-GOVERNADOR, no exercício do cargo de GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS

O Povo do Estado de Minas Gerais, por seus representantes, decretou, e eu, em seu nome, promulgo a seguinte lei:

Art. 1º – Fica criada, na forma desta lei e em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, estabelecidas pela Emenda Constitucional nº 45, de 8 de dezembro de 2004, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, órgão autônomo que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do Ministério Público.

Parágrafo único – A Ouvidoria do Ministério Público deverá criar canais permanentes de interlocução com cidadãos, entidades representativas da sociedade civil, órgãos públicos e autoridades, para possibilitar o exercício das competências estabelecidas nesta Lei.

Art. 2º – Compete à Ouvidoria do Ministério Público:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de qualquer interessado sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III – determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação que não apontem irregularidades ou que não estejam minimamente fundamentadas;

IV – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

V – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como dos seus encaminhamentos e resultados;

VI – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VII – manter registro atualizado dos expedientes protocolizados na Ouvidoria;

VIII – dar ciência ao interessado das providências adotadas e dos resultados obtidos, exceto nos casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

IX – organizar e manter atualizado arquivo de documentos relativos às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

X – dar conhecimento ao Conselho Nacional do Ministério Público, ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

Parágrafo único – As respostas aos interessados serão dadas no prazo máximo de trinta dias, salvo justo motivo.

Art. 3º – A Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de competência correcional e não interfere na atuação do Conselho Nacional do Ministério Público ou da Corregedoria-Geral do Ministério Público, nem os substitui no exercício de suas atribuições.

Art. 4º – O acesso à Ouvidoria dar-se-á por comparecimento pessoal, ou mediante:

I – correspondência;

II – ligação telefônica, que será reduzida a termo pela Ouvidoria;

III – mensagem em fac-símile;

IV – comunicação pela internet, por meio do serviço da Ouvidoria, disponível na página do Ministério Público.

Parágrafo único – As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 5º – O Ouvidor do Ministério Público será escolhido pelo Procurador-Geral de Justiça dentre os Procuradores ou Promotores de Justiça em atividade, com mais de dez anos de carreira, e nomeado para mandato de dois anos.

§ 1º – Durante o exercício do mandato, o Ouvidor ficará afastado de suas atribuições como membro do Ministério Público e estará impedido de exercer outros cargos ou funções ou de candidatar-se a cargo eletivo na instituição, no prazo de três anos após o fim do mandato.

§ 2º – Estão impedidos de exercer o cargo de Ouvidor do Ministério Público os membros da Administração Superior, o Corregedor-Geral, os integrantes do Órgão Especial e do Conselho Superior do Ministério Público, exceto se renunciarem no prazo de três meses antes da escolha do Ouvidor.

Art. 6º – O Ouvidor do Ministério Público poderá ser destituído do cargo mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível com o cargo, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado.

Parágrafo único – Será adotado, para a destituição do Ouvidor, o procedimento aplicado à destituição do Corregedor-Geral, previsto na Lei Orgânica do Ministério Público.

Art. 7º – A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais integrará a estrutura administrativa da Procuradoria-Geral de Justiça, sem vínculo de subordinação.

Art. 8º – A estrutura funcional e os procedimentos internos do órgão criado por esta lei serão definidos por ato do Procurador-Geral de Justiça, mediante proposta do Ouvidor do Ministério Público.

Art. 9º – A Ouvidoria do Ministério Público será instalada no prazo de noventa dias contados da publicação desta lei.

Art. 10 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, aos 10 de janeiro de 2007; 219º da Inconfidência Mineira e 186º da Independência do Brasil.

ANTONIO AUGUSTO JUNHO ANASTASIA
DANILO DE CASTRO
PAULO DE TARSO ALMEIDA PAIVA

RESOLUÇÃO PGJ/MPMG Nº 27, DE 5 DE ABRIL DE 2008

Dispõe sobre a estrutura funcional e os procedimentos internos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo art.18, inciso XII, da Lei Complementar n.º 34, de 12 de setembro de 1994, e nos termos do art. 8º da Lei Complementar n.º 94, de 10 de janeiro de 2007, RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais é órgão autônomo instituído pela Lei Complementar Estadual n.º 94, de 10 de janeiro de 2007, em consonância com as disposições do §5º do art. 130-A da Constituição da República, que tem o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Parágrafo único. Sem relação de hierarquia funcional, observados os princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da eqüidade, da economicidade e da transparência, a Ouvidoria atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, preservada sua independência.

Art. 2º A função de Ouvidor será exercida por Procurador ou Promotor de Justiça em atividade, com mais de dez anos de carreira, nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça para mandato de dois anos.

§ 1º O Ouvidor ficará afastado de suas atribuições como membro do Ministério Público durante o exercício do mandato e estará impedido de exercer outros cargos ou funções ou de candidatar-se a cargo eletivo na Instituição, na forma da lei.

§ 2º O Subouvidor, escolhido entre Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça da Comarca da Capital, será designado pelo Procurador-Geral de Justiça, por indicação do Ouvidor.

§ 2º A Ao Subouvidor compete auxiliar o Ouvidor sem prejuízo de suas atribuições e substituí-lo, com prejuízo das atribuições, em suas faltas, afastamentos temporários, impedimento ou suspeição.

§ 3º O Ouvidor poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres inerentes ao cargo, observando-se, para tal fim, o procedimento previsto para a destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 4º Na hipótese do parágrafo anterior, o Ouvidor poderá ser afastado de suas funções por ato do Procurador-Geral de Justiça, desde que este seja aprovado pela maioria absoluta do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 3º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não têm limitação temática, podendo ser conhecidas, ainda que de autoria não identificada.

§ 1º Fica excluída do disposto no caput deste artigo qualquer manifestação cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas, não apresente um mínimo de consistência ou

de indício de verossimilhança ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

§ 2º Caso ocorra a situação prevista no parágrafo anterior, o Ouvidor poderá arquivar a manifestação de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados.

§ 3º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

Art. 4º A Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo-se dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os meios de que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições legais, podendo, em caso de omissão ou recusa imotivada, requisitá-los.

Parágrafo único. A omissão injustificada no atendimento às solicitações formuladas pela Ouvidoria ou o cerceio às atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais, após ter sido concedida aos interessados oportunidade de manifestar-se, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicados, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 5º As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão endereçadas:

I - à Corregedoria-Geral do Ministério Público, se tiverem por destinatário membro do Ministério Público;

II - ao Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo, caso tenham como alvo servidor do

Ministério Público ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;

III - a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, se porventura o objeto das manifestações não se amoldar às hipóteses dos incisos anteriores.

§ 1º Os interessados serão cientificados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo por motivo justo.

§ 2º Se a manifestação envolver fato perante o qual o Ministério Público tiver o dever de agir e para tanto estiver legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 3º Na hipótese a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências tomadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar as informações, didaticamente e em linguagem acessível, aos interessados.

§ 4º Nos casos em que as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las à unidade competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

Art. 6º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais tem a seguinte estrutura:

I - Gabinete do Ouvidor;

II - Secretaria Executiva da Ouvidoria;

III - Assessoria da Ouvidoria;

IV - Núcleo Técnico da Ouvidoria.

Art. 7º São de competência do Ouvidor as seguintes atribuições:

I - analisar as manifestações dirigidas à Ouvidoria, determinar o encaminhamento devido e a cientificação aos interessados;

II - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

III - solicitar aos órgãos e às demais unidades organizacionais do Ministério Público as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificadas, requisitá-las;

IV - determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações que se apresentarem nas condições a que alude o art. 3º desta Resolução;

V - representar direta e fundamentadamente ao Conselho Nacional do Ministério Público em situações que se amoldem às hipóteses previstas no § 2º do art. 130-A da Constituição Federal;

VI - aprovar relatório nos moldes estabelecidos no inciso V do art. 2º da Lei Complementar Estadual n.º 94/2007 e remetê-lo ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

VII - zelar pela manutenção do sistema de registro das manifestações recebidas, bem como dos respectivos encaminhamentos e respostas;

VIII - comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor-Geral do Ministério Público, fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

IX - prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

X - propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XI - diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XII - zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com franqueza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XIII - buscar indicativos no conteúdo das manifestações para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XIV - difundir na sociedade o papel da Ouvidoria, as características e os resultados do trabalho por ela desenvolvido;

XV - promover, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização desta Resolução.

Parágrafo único. São assegurados ao Ouvidor, no exercício de suas atribuições legais, todas as garantias, as prerrogativas e os poderes que a Constituição Federal e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade.

Art. 8º Compete à Secretaria-Executiva da Ouvidoria, unidade administrativa subordinada técnica e administrativamente à Ouvidoria do Ministério Público e que visa à execução das atividades de suporte operacional e de apoio administrativo necessárias ao funcionamento daquele órgão:

I - assistir o Ouvidor, executar e supervisionar os serviços administrativos do seu Gabinete;

II - receber a correspondência dirigida à Ouvidoria, especialmente aquela expedida por via postal, submetendo-a, quando necessário, à análise do Ouvidor;

III - registrar as manifestações dirigidas à Ouvidoria em banco de dados apropriado e mantê-lo atualizado;

IV - promover o levantamento estatístico das manifestações encaminhada à Ouvidoria;

V - quando solicitado, redigir correspondências e outros documentos do órgão, submeter os textos à consideração do Ouvidor, protocolá-los e providenciar a respectiva expedição;

VI - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e o cumprimento das decisões dele emanadas;

VII - gerenciar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VIII - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IX - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;

X - organizar e manter o arquivo de documentos da Ouvidoria, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico;

XI - elaborar relatório trimestral, nos moldes estabelecidos no inciso V do art. 2º da Lei Complementar Estadual n.º 94/2007, e submetê-lo à análise do Ouvidor;

XII - colaborar com o Ouvidor, com a Assessoria e com o Núcleo Técnico no atendimento ao público, na busca e prestação de informações, bem como em outras atividades correlatas;

XIII - realizar outras tarefas compatíveis com suas atribuições.

Art. 9º Compete à Assessoria da Ouvidoria, unidade administrativa subordinada técnica e administrativamente à Ouvidoria do Ministério Público e que tem como objetivo executar as atividades relativas às pesquisas, análises, estatísticas e aos estudos pertinentes às manifestações enviadas àquele órgão:

I - analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações encaminhadas ao órgão e assistir o Ouvidor, apresentando a ele sugestões visando ao aperfeiçoamento dos serviços executados no âmbito do Ministério Público;

II - elaborar estudos e pesquisas com base nas sugestões e manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística;

III - proceder a pesquisas técnico-jurídicas, de dados ou informações com vistas a se definir o melhor encaminhamento a ser dado às manifestações recebidas ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

IV - redigir relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

Art. 10 Compete ao Núcleo Técnico da Ouvidoria, unidade subordinada técnica e administrativamente à Ouvidoria do Ministério Público e que tem por finalidade a execução das atividades pertinentes ao recebimento das manifestações enviadas àquele órgão:

I - atender com atenção e cordialidade a todas as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as declarações prestadas pelos interessados;

II - promover a triagem das manifestações e executar atividades de suporte técnico necessárias ao regular funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público;

III - registrar e encaminhar à Assessoria da Ouvidoria as manifestações recebidas;

IV - sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento dos trabalhos executados pela Ouvidoria do Ministério Público.

Art. 11 Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I - pessoalmente, mediante contato direto com o Núcleo Técnico ou participação em audiências públicas, sendo reduzidas a termo suas declarações;

II - por fac-símile ou via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial;

III - por via telefônica, através de contato com o Núcleo Técnico da Ouvidoria, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação poderá será gravado e será reduzido a termo;

IV - por e-mail ou uso de formulário eletrônico disponibilizado no site oficial do Ministério Público.

§ 1º Todas as manifestações formalmente encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em banco de dados próprio e receberão um número de protocolo para o acompanhamento das providências adotadas e dos resultados obtidos.

§ 2º A Ouvidoria informará ao interessado o número do protocolo recebido pela manifestação para fins de acompanhamento, podendo o mesmo solicitar sigilo quanto à sua identidade.

§ 3º Caso a manifestação dirigida à Ouvidoria seja efetuada por meio eletrônico, o interessado receberá de imediato, via e-mail, o número do protocolo correspondente, o que não ocorrerá nas situações nas quais o encaminhamento não se der por via eletrônica, devendo, nesses casos, o número de protocolo ser disponibilizado somente após efetuado o registro da manifestação no banco de dados da Ouvidoria.

Art. 12 As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir do respectivo recebimento pela Ouvidoria, ao seguinte trâmite:

I - recebimento da manifestação pelo Núcleo Técnico da Ouvidoria;

II - análise efetuada pela Assessoria da Ouvidoria, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

III - submissão da proposta ao Ouvidor, que decidirá acerca do respectivo encaminhamento e de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta a ser enviada ao interessado;

IV - execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos pertinentes ao encaminhamento que tenha sido decidido e do retorno das informações ao interessado.

Parágrafo único. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Ministério Público por outros meios que não o eletrônico, antes de serem submetidas ao trâmite mencionado neste artigo, serão lançadas no banco de dados do referido órgão a partir dos respectivos dados e informações essenciais, para fins de registro e controle.

Art. 13 A pedido do Ouvidor, poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou de treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria do Ministério Público.

Art. 14 Os casos duvidosos ou omissos serão resolvidos pelo Ouvidor do Ministério Público ou submetidos à deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 15 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 5 de abril de 2008.

JARBAS SOARES JÚNIOR

Procurador-Geral de Justiça

RESOLUÇÃO CONJUNTA PGJ-OUVIDORIA/MPMG Nº 1, DE 18 DE AGOSTO DE 2021

Institui o canal especializado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

O PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS no exercício de suas atribuições previstas pelo artigo 18, incisos XI e XII, da Lei Complementar Estadual nº 34 de 12 de setembro de 1994, e a OUVIDORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 7º, inciso X da Resolução PGJ nº 27 de 05 de abril de 2008,

CONSIDERANDO o papel institucional do Ministério Público de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, instituída pela Portaria CNMP – PRESI no. 77 de 21 de maio de 2020;

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, bem como a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência,

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir o canal especializado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria do Ministério Público, no âmbito do canal especializado Ouvidoria das Mulheres:

I - receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro;

II - encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III - promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV - propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º Esta Resolução Conjunta entra em vigor na data de sua assinatura.

Belo Horizonte, 18 de agosto de 2021.

JARBAS SOARES JÚNIOR

Procurador-Geral de Justiça

NÁDIA ESTELA FERREIRA MATEUS

Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais

4.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

LEI Nº 6451, DE 21 DE MAIO DE 2013

CRIA A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, EM CONSONÂNCIA COM O DISPOSTO NO ART. 130-A, § 5º, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA E NO ART. 173, § 5º, DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada, sem aumento de despesas, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, órgão auxiliar destinado a contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros e dos órgãos da Instituição.

Parágrafo Único. A Ouvidoria é um canal direto de comunicação que permite o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria, inserida na estrutura da Procuradoria-Geral de Justiça:

I - receber e encaminhar aos órgãos administrativos e de execução do Ministério Público representações, reclamações, denúncias e pedidos de providências e quaisquer outros expedientes que lhe sejam dirigidos;

II - receber e encaminhar aos órgãos competentes reclamações, denúncias e notícias de irregularidades envolvendo membros, servidores e órgãos da Instituição;

III - representar, fundamentadamente, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público ou, se for o caso, ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art. 130-A, § 2º, da Constituição da República;

IV - manter registro dos expedientes que lhe forem endereçados, informando ao interessado sobre as providências adotadas, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo;

V - informar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, o panorama geral de suas atividades;

VI - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, trimestralmente, relatório contendo a síntese de suas atividades;

§ 1º É vedado à Ouvidoria substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos demais órgãos do Ministério Público.

§ 2º Salvo no caso de lesão aos direitos humanos, a Ouvidoria não receberá representação, pedido de providência, notícia de irregularidade ou denúncia anônima, exceto aquelas devidamente fundamentadas ou acompanhadas de elemento probatório mínimo.

§ 3º As ementas produzidas na Ouvidoria visando sintetizar denúncias, representações e reclamações a serem encaminhadas ao membro do Ministério Público com atribuição devem ter caráter estritamente descritivo, sendo vedadas subjetividades e adjetivações.

Art. 3º A comunicação com a Ouvidoria pode ser feita:

I - pessoalmente, mediante petição ou manifestação oral, que será reduzida a termo;

II - por correspondência remetida pela via postal;

III - por via telefônica, hipótese em que o conteúdo da conversa será gravado e reduzido a termo; e

IV - por via eletrônica.

Art. 4º O Ouvidor será nomeado, pelo Procurador-Geral de Justiça, dentre membros do Ministério Público com mais de 10 (dez) anos de carreira.

§ 1º A nomeação do Ouvidor deve ser submetida à apreciação do Órgão Especial do Colégio dos Procuradores de Justiça, que poderá rejeitá-la pelo voto de dois terços dos seus membros.

§ 2º O Ouvidor fica impedido de concorrer a cargo eletivo, no âmbito da Instituição, caso não se afaste do exercício da respectiva função com antecedência mínima de sessenta dias da data da eleição.

§ 3º O Ouvidor será substituído, nas suas faltas, impedimentos, férias e licenças, por membro, indicado pelo Procurador-Geral de Justiça que preencha os requisitos previstos no caput.

Art. 5º Para garantir a transparência e a publicidade de seus trabalhos, fica a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro obrigada a:

I - elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterá também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos;

II - promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil;

III - estabelecer meios de comunicação direta entre o Ministério Público e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

IV - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pelo Ministério Público

V - coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados.

Art. 6º Caberá ao Procurador-Geral de Justiça definir a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 21 de maio de 2013.

SÉRGIO CABRAL

Governador

ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 1/2021

O Excelentíssimo Procurador de Justiça, Dr. Augusto Vianna Lopes, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro,

CONSIDERANDO a necessidade de atualização da Ordem de Serviço n° 3/2020;

CONSIDERANDO o permanente imperativo de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria do MPRJ;

CONSIDERANDO a necessidade de atualizar procedimentos e rotinas no Call Center da Ouvidoria do MPRJ;

RESOLVE expedir as orientações e determinações a seguir:

DAS ORIENTAÇÕES EM GERAL

1. Observar assiduidade e pontualidade, considerando que o call center funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, em dois turnos, a saber, das 8h às 14h e das 14h às 20 h;

1.1. A critério da Ouvidoria, turnos alternativos, com a mesma carga horária de 6 horas, poderão ser criados;

1.2. Em função de eventos / circunstâncias excepcionais, a Ouvidoria poderá ter expediente em dia não útil;

2. Cumprir expediente, observando, em toda sua duração, o uso completo de uniforme e a boa apresentação pessoal;

3. Manter a disciplina propícia ao bom desenvolvimento das tarefas inerentes ao serviço, evitando-se o uso de aparelhos celulares de uso pessoal e outros objetos impróprios ao ambiente de trabalho;

4. Utilizar o computador, celular, internet e gerenciadores de e-mail precipuamente para fins de serviço;

5. Dar pronta ciência ao Monitor do call center (e este à Chefia imediata) quando, em função de mal-estar físico, não tiver condições de cumprir o expediente;

6. Informar ao Monitor do call center (e este à Chefia imediata), com antecedência, necessidade de troca de turno, em caráter excepcional, com indicação do profissional disposto à permuta, para análise e autorização da Ouvidoria, desde que sem prejuízo ao serviço;

7. Comunicar à Chefia imediata, com antecedência, necessidade de ausentar-se antes do horário regulamentar;

8. Apresentar à Chefia imediata, com antecedência, proposta de compensação de horas (em função de atrasos e de faltas), a ser deferida segundo a conveniência da Ouvidoria;

9. Observar os períodos de pausa regulamentares de 10min (2x) e 20min (1x), de acordo com o controle do Monitor;

10. Não efetuar / receber ligações particulares pelo número telefônico 127;

11. Manter nos armários, após o expediente, apenas objetos relacionados à atividade laboral.

DAS ATRIBUIÇÕES DOS MONITORES

12. Ter em sua guarda as chaves da sala do call center, abrindo e fechando a porta de acesso às instalações, diariamente;

13. Manter livro de ocorrências, nele registrando todas as informações que requeiram conhecimento da Chefia imediata;

14. Verificar, na assunção do turno, as condições gerais do ambiente de trabalho, atentando ao asseio das instalações, solicitando, prontamente, providências, quando necessárias;

14.1. Em caso de inoperância da central telefônica, contatar imediatamente a Gerência de Telecomunicações (ou outro setor competente), dando-se ciência à Chefia imediata;

14.2. Em caso de inoperância do sistema eletrônico ou de planilha eletrônica, contatar a Chefia imediata, com urgência, adotando desde logo o plano de contingência, a fim de evitar paralisação do serviço;

15. Controlar o registro de ponto, se assim for a orientação da empresa empregadora, comunicando à Chefia imediata os casos de atraso, falta e encerramento de expediente antes do horário previsto;

16. Informar à Chefia imediata, com antecedência, as solicitações de trocas de turno, em caráter excepcional, com indicação dos profissionais envolvidos, para posteriormente, com aval da Ouvidoria, informar decisão aos telefonistas interessados;

17. Zelar pela disciplina e manutenção de ambiente propício ao bom desenvolvimento das tarefas inerentes ao serviço, cabendo, ainda, fazer observar o uso do uniforme e a boa apresentação pessoal; 18. Não permitir a entrada e/ou permanência de pessoas estranhas ao setor, salvo os profissionais que estejam realizando serviços e aqueles previamente autorizados pela Chefia imediata;

19. Fazer observar os períodos de pausa dos telefonistas, segundo a norma aplicável, registrando-os em controle à parte;

20. Realizar pesquisas em sistema eletrônico, em apoio aos telefonistas, quando necessário, solicitando apoio à Chefia imediata sempre que preciso;

21. Assumir o atendimento em ocasiões em que o telefonista esteja diante de dificuldades que não consiga superar;

22. Efetuar o registro e controle de ligações interrompidas involuntariamente (ligações caídas) em planilha própria;

23. Comunicar à Chefia imediata a ocorrência de qualquer fato extraordinário e não previsto nesta ordem de serviço;

24. Confeccionar e enviar à Chefia imediata os relatórios pertinentes, bem como verificar se todos os telefonistas finalizaram adequadamente suas tarefas, como eventuais backups, encerramento de planilhas e, no caso do segundo turno, certificar-se do desligamento das CPUs e monitores, ao término de turno;

25. Orientar os telefonistas quanto às normas de atuação do call center, fazendo observar as prescrições desta ordem de serviço e outras orientações complementares.

DAS ATRIBUIÇÕES DOS TELEFONISTAS

Da assunção do serviço:

26. Registrar sua entrada no controle de ponto antes da assunção do turno de serviço;

27. Verificar as condições do material de trabalho, comunicando imediatamente ao Monitor de turno eventuais avarias, para registro em livro de ocorrência;

28. Manter seu posto de atendimento limpo e organizado.

Do atendimento em geral:

29. Identificar-se, ao comunicante, após mensagem de saudação, bastando, para tanto, prenome, matrícula e cargo; 29.1 Em caso de solicitação de nome completo, o telefonista deverá informar que sua identificação dar-se-á apenas pelo pronome e matrícula, sendo a matrícula fator individualizador, de acordo com orientação da chefia imediata;

30. Solicitar identificação ao interlocutor que, solicitando anonimato, deverá ser informado dos eventuais prejuízos, com a leitura ipsis litteris do artigo 2.°, parágrafo 2.°, da Lei n°- 6.451/2013:

"Salvo no caso de lesão aos direitos humanos, a Ouvidoria não receberá representação, pedido de providência, notícia de irregularidade ou denúncia anônima, exceto aquelas devidamente fundamentadas ou acompanhadas de elemento probatório mínimo.";

31. Após a identificação do atendente, este deverá solicitar nome e telefone do comunicante indagando se autoriza que a Ouvidoria retorne a chamada, em caso de interrupção involuntária da ligação (ligação caída), e, em caso positivo, havendo a ocorrência, proceder ao retorno da chamada a fim de que o atendimento seja finalizado adequadamente;

31.1. No caso de registro anônimo, deverá ser informado ao comunicante a impossibilidade de retorno da ligação para garantir o anonimato e que, em caso de eventual interrupção involuntária da ligação (ligação caída), o comunicante poderá retornar a chamada ou buscar os outros canais de atendimento da Ouvidoria, informando, neste momento, os outros canais disponíveis;

31.2. Em caso de interrupção involuntária da ligação (ligação caída), comunicar imediatamente ao Monitor do call center para que se efetuem os devidos registros em planilha própria de controle;

32. Realizar o atendimento sempre com o Google Maps aberto em paralelo para que seja possível conferir o endereço do CEP e identificar de forma correta e precisa a localização do relato. Essa medida é importante tanto para o Georreferenciamento do MPRJ, como para a distribuição nos Centros de Apoio a Promotorias;

32.1. Caso não seja possível registrar o endereço por CEP, é importante que o relato contenha a descrição detalhada do local, de modo a individualizar o local, e com indicação de pontos de referência;

33. Registrar em sistema eletrônico e/ou planilha todos os atendimentos feitos em seu turno;

33.1. Em caso de elaboração de comunicação, reduzir o relato a termo utilizando- se de editor de texto com corretor ortográfico, reproduzindo a redação no sistema eletrônico após leitura ao comunicante;

33.2. O texto deverá ser escrito em português vernáculo, com redação precisa, concisa e coesa, de autoria do telefonista, buscando a narrativa lógica dos fatos; 33.3. Em relatos que envolvam idosos ou crianças e adolescentes é importante registrar a idade, ou idade aproximada dos indivíduos, assim como os nomes e apelidos da forma mais completa possível para a correta identificação;

33.4. Verificar a necessidade de marcar atributos da comunicação como: prioridade de acompanhamento, comunicação contra MPRJ, membros, servidores e etc;

33.5. Informar ao comunicante, ao término do registro, número da comunicação e senha associada, dando ciência de todas as formas disponíveis para consulta / acompanhamento, informando, ainda, prazo médio (de 30 dias) para exame;

33.6. Não identificar o comunicante, nos casos de sigilo e reserva de identidade, no teor do relato, evitando reproduzir dados que tenham campo específico como endereço, local do fato e etc;

34. Não interromper atendimento em função do término do turno, compensando-se o tempo extrapolado oportunamente, solicitando ao Monitor registro do fato, em livro;

35. Ao final do atendimento, solicitar ao comunicante que avalie o atendimento prestado, transferindo-o à pesquisa de satisfação.

DOS CASOS ESPECÍFICOS DE ATENDIMENTO:

36. Quando o assunto apresentado não tiver pertinência com as atribuições do MPRJ, a conduta deve ser orientar o comunicante a procurar o órgão adequado, dando o suporte necessário para a sua elucidação, finalizando o atendimento;

37. Em casos de destrato, ofensa e outras atitudes inapropriadas por parte do comunicante, este deverá ser alertado que a ligação estará sendo gravada (artigo 3.°, inc. III, da Lei n.° 6.451, de 2013), e que não se adequando ao trato educado, sua ligação será finalizada, devendo tal fato ser registrado em sistema eletrônico e comunicar ao Monitor do call center;

38. Quando o manifestante quiser elogiar o atendimento, deverá ser informado o fato ao Monitor e transferir a ligação a outro telefonista para registro, lembrando ao comunicante que, após atendimento, estará a sua disposição pesquisa de satisfação.

Também deverá ser informada ao comunicante a opção de realizar o elogio diretamente pela internet, através do formulário eletrônico constante do site do MPRJ na página da Ouvidoria - http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria;

39. Quando o manifestante quiser reclamar do atendimento, deverá informar o fato ao Monitor e transferir a ligação a outro telefonista para registro, lembrando ao comunicante que, após atendimento, estará a sua disposição pesquisa de satisfação. Digite o texto aqui Também deverá ser informada ao comunicante a opção de realizar a reclamação diretamente pela internet, através do formulário eletrônico constante do site do MPRJ, na página da Ouvidoria - http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria, devendo identificar-se para a regular tramitação;

40. Quando o comunicante solicitar endereço, telefone ou e-mail dos órgãos do MPRJ deverão ser fornecidos os números de telefones das secretarias dos órgãos ou e-mails institucionais, informando, ainda, que informações de telefone e endereço também estão disponíveis no portal do MPRJ, no link http://www.mprj.mp.br/conheca-o-mprj/nossos-enderecos;

41. Quando o comunicante solicitar falar diretamente com membro do MPRJ deverá realizar o atendimento normalmente, reduzindo a termo a solicitação de agendamento com o membro feita pelo comunicante. O protocolo deverá ser marcado como prioridade e deverá ser notificado ao Setor de Análise e Encaminhamento das manifestações.

Na hipótese de o comunicante desejar marcar oitiva com o Ouvidor, o telefonista deve também registrar a comunicação normalmente com este intento, informando ao comunicante que o agendamento será informado pelo sistema e/ou por telefone. O protocolo também deverá ser marcado como prioridade e deverá ser notificado ao Setor de Análise e Encaminhamento das manifestações;

42. No que tange às solicitações de consultas sobre comunicações, orientar ao comunicante que proceda, preferencialmente, à consulta pelo portal do MPRJ pelo link https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/consulte-a-sua-comunicacao;

42.1. Quando a consulta for sobre comunicações anônimas, se o consulente não dispuser das informações sobre número de protocolo e senha, informar que por questão de segurança não prestaremos informação;

42.2. Se a consulta for sobre comunicação identificada, sendo informado o protocolo e senha, caso a demanda já tenha ensejado procedimento MPRJ em curso na instituição, informar o número MPRJ e os meios de contato do órgão responsável;

42.3. Sendo comunicação identificada e alegando o consulente não possuir senha, tendo sido cadastrado o e-mail no momento do registro, orientar ao comunicante o procedimento de recuperação de senha, caso este possua o número do protocolo. Caso não possua, a Ouvidoria poderá enviar ao e-mail previamente cadastrado na comunicação o número de protocolo e senha, devendo ser dada a devida ciência ao Monitor para que este reporte a situação à supervisão para análise e providências. Tais informações também poderão ser prestadas presencialmente, com apresentação de documento de identificação;

43. Havendo, por parte do comunicante, solicitação de que o atendimento telefônico prestado seja protocolado, mesmo que não haja a formalização de comunicação, deverá o telefonista proceder ao registro, com a adequada finalização do atendimento, informando protocolo e senha, comunicando o ocorrido ao Monitor do call center que deverá informar à supervisão para ciência e adoção das medidas pertinentes;

44. Em casos de comunicações que suscitam rápida providência, informar ao comunicante que o relato à Ouvidoria não substitui a necessidade de acionamento dos órgãos competentes para ações de caráter urgente/emergencial, esclarecendo, ainda, que a comunicação terá prioridade de análise e de eventual encaminhamento. Nessa ocasião, deve-se relatar o caso ao Monitor de call center para que se reporte à Chefia imediata;

45. Em casos que o comunicante, sem dispor de dados suficientes ao esclarecimento do relato, insistir no registro da comunicação, realizar a comunicação ressaltando no texto que questionado a respeito de maiores informações não soube/quis responder.

A presente ordem de serviço entra em vigor a contar desta data. Dê-se ciência a todos os servidores e terceirizados.

Rio de Janeiro, 1 de setembro de 2021.

AUGUSTO VIANNA LOPES

Procurador de justiça Ouvidor

ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 05/2022

Estabelece estruturação do serviço da secretaria e processo de trabalho de tratamento das comunicações no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de formalização do tratamento interno das comunicações de cidadãos que ingressam na Ouvidoria do MPRJ;

CONSIDERANDO a importância de se dar, além da ciência verbal, a ciência formal a todos os servidores envolvidos nas atividades desempenhadas por esta Ouvidoria;

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade de adequação do fluxo de trabalho da secretaria, tendo em vista a inscrição da Ouvidoria no projeto-piloto de teletrabalho estabelecido pelo Edital nº. 35, de 2 de março de 2022;

DETERMINA

Art. 1º - Todas as comunicações que ingressarem na Ouvidoria do MPRJ deverão receber trâmite adequado de forma que o princípio da celeridade seja respeitado.

Art. 2º - O trâmite inicial envolve o recebimento das comunicações, respeitando-se a forma de ingresso nesta Ouvidoria, devendo ser observado:

I - a comunicação decorrente de atendimento presencial deverá ser inserida imediatamente no SGO, exceto nas hipóteses de orientação ao comunicante a procurar órgão ou instituição diversos, quando será registrado apenas o atendimento, por ausência de previsão legal de atribuição do MPRJ;

II - a comunicação decorrente de atendimento telefônico deverá ser inserida imediatamente no SGO, ressalvada a hipótese prevista na parte final do inciso l;

III – a comunicação decorrente de atendimento pelo aplicativo Whataspp deverá ser inserida imediatamente após o encerramento do atendimento, sendo prestada ao comunicante a informação acerca do número de protocolo e senha gerados. O atendimento deverá ser realizado por mensagens escritas, sendo admitidas mensagens de aúdio ou ligações pelo Whatsapp, em situações excepcionais, mediante autorização da chefia. Deverá ser inserido no SGO o arquivo do chat em sua íntegra;

IV - as comunicações oriundas de outras Ouvidorias, tais como Disque Denúncia, Ligue- 180, Disque100 e assemelhados, deverão ser inseridas no SGO em até 3 (três) dias úteis de seu recebimento pelo e-mail institucional;

V - as comunicações recebidas por meio de procedimento físico deverão ser inseridas no SGO em até 3 (três) dias úteis após a formalidade do registro de entrada do feito na Ouvidoria.

§1º - As manifestações oriundas de outras Ouvidorias ou recebidas por meio de procedimento físico devem ser previamente analisadas a fim de se constatar possíveis denúncias idênticas feitas por distintas pessoas, tais como vizinhos ou membros da família em sofrimento, ou, ainda, denúncias repetidas do mesmo comunicante para que, somente então, sejam inseridas na forma dos incisos III e IV do caput.

§2º - As manifestações repetidas ou idênticas verificadas na forma do §1º deverão ser informadas ao responsável pelo núcleo do serviço para análise e adequação ao melhor procedimento, como não recebimento ou vinculação, sem que gerem novo registro, informando-se ao comunicante ou Ouvidoria originária.

§3º - No caso de demandas repetitivas do mesmo comunicante, havendo manifestação expressa do órgão de execução no sentido de haver análise da demanda com orientação já realizada ao comunicante, tais comunicações deverão ser finalizadas em ambiência de Ouvidoria, disponibilizando a informação para ciência do comunicante no SGO.

Art. 3º - As comunicações recebidas diretamente no SGO por meio do Formulário Eletrônico disponível na internet do MPRJ ou inseridas na forma dos incisos l, II, III, IV e V do art. 2º receberão tratamento na forma e nos prazos a seguir descritos:

I - A análise e encaminhamento das comunicações urgentes devem ser feitos prioritariamente, salvo situações que justifiquem o encaminhamento no dia seguinte, desde que não haja prejuízo à verificação de urgência, quando poderão ser informadas ao destinatário por outros meios, tais como e-mail ou telefone;

II - a análise e instrução das comunicações devem ser feitas no prazo de três dias úteis para despacho com o Ouvidor ou Assessora da Ouvidoria, salvo situações que justifiquem a dilação do prazo, tais como necessidade de pesquisas aprofundadas e obtenção de informações de outros órgãos;

III - proferida determinação de encaminhamento pelo Ouvidor ou Assessora da Ouvidoria, o encaminhamento das comunicações relevantes deve ser feito no prazo de 3 (três) dias úteis, salvo situações em que seja apontada a necessidade de encaminhamento imediato.

Art. 4º - As comunicações recebidas por meio de procedimento físico que por algum motivo não tenham sido inseridas no SGO na forma do inciso IV do art. 2º receberão tratamento na forma e nos prazos a seguir descritos:

I - todos os procedimentos terão seus movimentos lançados no MGP;

II - a triagem preliminar a fim de se verificar se há notícia urgente e respectivo despacho com o Ouvidor ou Assessora da Ouvidoria devem ser feitos dentro do prazo de 3 (três) dias úteis;

III - a análise e instrução dos demais procedimentos devem ser feitos no prazo de 10 (dez) dias úteis para despacho com o Ouvidor ou Assessora da Ouvidoria, salvo situações que justifiquem a dilação do prazo, tais como necessidade de pesquisas aprofundadas, obtenção de informações de outros órgãos ou relatos complexos, longos e de difícil entendimento;

IV - proferido despacho pelo Ouvidor ou Assessora da Ouvidoria com necessidade de realização de diligências, como expedição de ofícios, para o devido encaminhamento, o procedimento deve estar devidamente instruído no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 5º - A análise e encaminhamentos das comunicações serão realizados pelos servidores elencados, conforme Anexo I, ficando cada servidor responsável pelas comunicações contidas na caixa terminadas com o número para ele designado.

Parágrafo Único - Cada servidor fará o controle das comunicações sob sua responsabilidade, tais como devoluções, respostas de solicitação de informações, finalização das comunicações com prazo de solicitação expirado e revisão da caixa no último dia útil da semana.

Art. 6º - Em qualquer hipótese, o trâmite desde o recebimento da comunicação até seu encaminhamento nunca deve ultrapassar trinta dias corridos.

Parágrafo único - Havendo verificação que os prazos previstos nesta Ordem de Serviço não serão cumpridos, deverá ser dada ciência pelo servidor ao responsável pelo núcleo do serviço ou ao Ouvidor, na hipótese do atraso referir-se a comunicações urgentes ou relevantes, antes do término dos ditos prazos, procedendo de acordo com a orientação que lhe for transmitida.

Art. 7º - São consideradas urgentes devendo ser tratadas com "Prioridade de acompanhamento" no sistema ou por meio físico:

a) comunicações que tratem de fato envolvendo acontecimento com data determinada, tais como eventos sociais (festas municipais, bailes em associações ou clubes, bailes funk, eventos promovidos por igrejas, exposições, dentre outros), concursos públicos, eleições;

b) comunicações que narrem situação de risco ou violência a que estejam sujeitos idosos, pessoas com deficiência, crianças ou adolescentes, bem como situações de violência de gênero;

c) comunicações que narrem ameaças contra membros ou servidores do MPRJ;

d) comunicações que narrem ameaças contra a vida de pessoas;

e) comunicações que narrem fatos envolvendo milícias;

f) comunicações que narrem riscos ambientais iminentes, como desabamento ou explosão.

Parágrafo único - As comunicações urgentes devem ser encaminhadas imediatamente ao Centro de Apoio Operacional correspondente ou outro destinatário na forma do art. 3º, inciso III. As comunicações urgentes não devem ser separadas para reexame de outro servidor ou do Ouvidor. Havendo dúvidas quanto ao encaminhamento e sua pertinência, o servidor deve pedir prioridade de vista com o responsável pelo núcleo do serviço ou Ouvidor.

Art. 8º - São consideradas relevantes devendo ser separadas para análise do Ouvidor, acompanhadas das pesquisas pertinentes:

a) comunicações que façam menção a membros do MPRJ (Procuradores e Promotores de Justiça);

b) comunicações que façam menção a servidores do MPRJ;

c) comunicações que tratem de assuntos internos do MPRJ, tais como irregularidades em concurso;

d) comunicações que versem sobre matéria de atribuição originária do Procurador-Geral de Justiça, tais como inconstitucionalidade de leis, Deputados ou Governador e crimes atribuídos a Prefeitos. No caso de Prefeitos, ressalta-se que há a necessidade de que haja a atribuição de crime;

e) comunicações que façam menção a Juízes, Desembargadores ou Ministros.

Art. 9º - O encaminhamento das comunicações deve atender a critérios técnicos atinentes à atribuição do MPRJ em cada área de atuação, devendo-se observar, dentre outras especificidades:

a) idade do interessado nas situações de vulnerabilidade de pessoa idosa, qual seja, 60 anos ou mais, conforme Estatuto do Idoso;

b) idade do interessado nas situações de vulnerabilidade de crianças e adolescentes;

c) situação de deficiência física ou mental;

d) distinção entre atribuição das promotorias de tutela coletiva em hipóteses de improbidade administrativa envolvendo educação e saúde;

e) local do dano, em se tratando de denúncia ambiental;

f) orientações que venham a ser indicadas pelos Centros de Apoio Operacional.

Art. 10º - Na análise das comunicações, o servidor deve verificar se há elementos objetivos mínimos que permitam ao órgão de execução iniciar uma apuração, tais como:

a) data em que os fatos ocorreram ou podem vir a ocorrer;

b) local em que os fatos ocorreram ou podem vir a ocorrer;

c) quem é ou pode ser o autor do fato;

d) como ocorreu o fato, ou como foi executado, com o máximo de detalhes e circunstâncias;

e) individualização dos fatos narrados atribuídos a cada pessoa mencionada;

f) possibilidade de indicação de testemunhas, fotografias, vídeos, documentos ou outros elementos que comprovem as alegações;

g) se referente a atividades públicas, a indicação específica dos cargos, funções, contratos ou serviços mencionados;

h) se referente a eventual dano individual ou coletivo;

i) outros dados que se depreendam indispensáveis da narrativa apresentada.

§1º - Quando for necessária a solicitação de complementação das informações constantes da comunicação, o servidor deve especificar o máximo possível quais dados estão faltando.

§2º - Quando solicitada complementação das informações, deve ser informado ao comunicante que seu não atendimento no prazo de 5 (cinco) dias acarretará a finalização na Ouvidoria, sem prejuízo de futura nova comunicação.

§3º - O disposto nesse artigo também deve ser observado pelo atendimento presencial ou telefônico no momento do recebimento da manifestação.

Art. 11 - As comunicações serão classificadas pela questão de fundo a ser tratada e apurada pelo órgão de execução destinatário final, observando-se, para sua adequação ao temário e encaminhamento ao respectivo Centro de Apoio Operacional, a questão principal abordada em sua narrativa.

Parágrafo único - Quando houver solicitação pelo CAO ou pelo órgão de execução de encaminhamento da comunicação ou informação de que a comunicação já fora direcionada também a outra área de atuação, o encaminhamento solicitado ou a inclusão da informação devem ser realizados ou inseridos no SGO.

Art. 12 - As comunicações identificadas, realizadas com pedido de sigilo, seguirão o seguinte tratamento:

I - o servidor responsável pela comunicação replicará a mesma de forma anônima;

II - a comunicação identificada deverá ser finalizada com a informação de que como foi solicitado sigilo o comunicante deverá acompanhar sua comunicação através do novo número e senha;

III - a comunicação anônima deverá ser encaminhada pelo servidor que a replicou.

Art. 13 - Nas hipóteses de não recebimento ou arquivamento da comunicação por ausência de previsão legal de atribuição do MPRJ, a Ouvidoria do MPRJ, visando atuar em Rede com as Ouvidorias Públicas e Privadas, direcionará ao órgão competente, sempre que possível, a respectiva comunicação.

§1º - As comunicações decorrentes de atendimento presencial ou telefônico devem conter expressa concordância do comunicante quanto a eventual compartilhamento dos dados com órgãos públicos ou privados que tenham atribuição para atuar na respectiva demanda.

§2º - Ao informar ao comunicante acerca do não recebimento ou arquivamento da comunicação por ausência de previsão legal de atribuição do MPRJ, a Ouvidoria do MPRJ, visando atender a seu caráter pedagógico, indicará, se possível, qual órgão ou instituição deve ser procurado pelo comunicante, fornecendo-lhe o link de acesso à respectiva Ouvidoria.

Art. 14 - Deverá ser dada ciência à assessora do núcleo de análise ao ser identificada devolução de comunicação por declínio de atribuição a órgão externo ou demandas que dependam de análise e despacho do Ouvidor.

Art. 15 - As substituições em caso de afastamentos dos servidores responsáveis por análise e encaminhamento serão realizadas utilizando-se listagem em ordem alfabética, conforme Anexo II, designando-se para todo afastamento decorrente de férias ou licença o primeiro servidor disponível na listagem até o último, de forma cíclica e ininterrupta.

Parágrafo Único - No caso de férias, o servidor não poderá deixar comunicações sem tratamento para o colega que irá substituí-lo.

Art. 16 - A distribuição das funções dos servidores da Ouvidoria se dará conforme Anexo III.

Art. 17 - O horário de funcionamento da secretaria da Ouvidoria se dará das 10h às 18h. Havendo deferimento pelo Ouvidor de pedido de mudança de horário por parte do servidor, este deverá estar ciente de que poderá ser convocado pela chefia para comparecimento presencial ou para atuar no período ordinário de expediente, em razão da necessidade do serviço ou em situações excepcionais.

Art. 18 - Em eventos e plantões da Ouvidoria dar-se-á preferência a atuação de servidores voluntários. Não havendo voluntários em número suficiente serão designados servidores utilizando-se listagem em ordem alfabética contendo todos os servidores da Ouvidoria, designando-se o primeiro da listagem até o último, de forma cíclica e ininterrupta.

Art. 19 - O aplicativo Teams deverá ser o meio prioritário para comunicações entre servidores e chefia, respeitado o horário de expediente ordinário, das 10h às 18h, salvo em situações urgentes e emergenciais. No status do servidor no aplicativo Teams deverá constar o horário de trabalho definido, bem como a informação “disponível” ou “ausente”.

Art. 20 - Os casos omissos serão resolvidos por meio de consulta ao Ouvidor ou à Assessora da Ouvidoria.

Art. 21 - Dar-se-á ciência formal, por meio do Supervisor da Ouvidoria, aos servidores que atuem ou venham a atuar na Ouvidoria do MPRJ.

Art. 22 - Esta Ordem de Serviço entra em vigor em 1 de abril de 2022, substituindo expressamente as orientações constantes na "Ordem de Serviço nº 01/2019". Rio de Janeiro, 25 de março de 2022.

AUGUSTO VIANNA LOPES

Ouvidor do MPRJ

ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 7/2022

Altera a Ordem de Serviço Ouvidoria n.º 5/2022, de 25 de março de 2022.

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de adequação do fluxo do serviço na secretaria da Ouvidoria, em especial no Núcleo de Análise e Encaminhamento,

DETERMINA:

Art. 1º - A Ordem de Serviço Ouvidoria n.º 5/2022, de 25 de março de 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 5° - A análise e encaminhamentos das comunicações serão realizados pelos servidores elencados, conforme Anexo I, ficando cada servidor responsável pelas comunicações contidas na caixa terminadas com o número para ele designado.

§1º - Cada servidor fará o controle das comunicações sob sua responsabilidade, tais como devoluções, respostas de solicitação de informações, finalização das comunicações com prazo de solicitação expirado e revisão da caixa no último dia útil da semana.

§2º - Deverá ser designado servidor para controle e revisão da caixa de comunicações, que deverá ser realizada diariamente. Sendo verificada comunicação sem andamento, por prazo superior a dois dias úteis, deverá ser dada a devida ciência ao servidor responsável pela comunicação, bem como à Assessora da Ouvidoria do Núcleo de Análise e Encaminhamento."

Art. 2º - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação. Rio de Janeiro, 08 de novembro de 2022.

AUGUSTO VIANNA LOPES

Procurador de Justiça Ouvidor do MPRJ

ORDEM DE SERVIÇO OUVIDORIA Nº 8/2022

Altera a Ordem de Serviço Ouvidoria n.º 5/2022, de 25 de março de 2022.

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de adequação da normativa para substituições em casos de afastamentos de servidores da secretaria da Ouvidoria, em especial no Núcleo de Análise e Encaminhamento,

DETERMINA:

Art. 1º - A Ordem de Serviço Ouvidoria n.º 5/2022, de 25 de março de 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 15 - As substituições em caso de afastamentos dos servidores responsáveis por análise e encaminhamento serão realizadas utilizando-se listagem em ordem alfabética, conforme Anexo II, designando-se para todo afastamento decorrente de férias ou licença o primeiro servidor disponível na listagem até o último, de forma cíclica e ininterrupta, até que todo servidor complete 30 dias em substituição.

§1º - No caso de férias ou licença programada, o servidor não poderá deixar comunicações sem tratamento para o colega que irá substituí-lo. A substituição terá início às 18h do último dia de serviço do servidor que entrará em gozo de férias ou licença, salvo em caso de emergência de saúde, quando o início da substituição se dará a partir da ciência pela chefia da situação emergencial. A designação para substituição terminará às 18h do último dia de afastamento do servidor em gozo de férias ou licença, ficando sob responsabilidade do servidor que retorna ao serviço todas as demandas ingressadas após o marco final da designação.

§2º - Para o controle da contagem dos dias em substituição serão considerados dias de expediente ordinário, bem como os dias não úteis, como fins de semana, feriados e pontos facultativos, a contar do dia subsequente ao último dia de serviço do servidor que se afastará. Art. 2º - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação. Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2022.

AUGUSTO VIANNA LOPES

Procurador de Justiça Ouvidor do MPRJ

ORDEM DE SERVICO OUVIDORIA Nº 01/2024

Estabelece o processo de trabalho de tratamento das comunicações recebidas pelo Canal Ouvidoria Da Mulher no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

A OUVIDORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de formalização do tratamento interno das comunicações de cidadãos que ingressam na Ouvidoria do MPRJ;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoamento das comunicações de vulnerabilidade, em especial na questão da violência contra a mulher, que ingressam na Ouvidoria do MPRJ;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a escuta realizada para que seja ampliada a qualidade da informação recebida pela Ouvidoria do MPRJ e encaminhada aos órgãos de execução, permitindo aos mesmos uma visão concreta da situação de forma a melhor decidir dentro de suas áreas de atuação;

CONSIDERANDO a necessidade de constante evolução no treinamento da equipe de colaboradores no atendimento, análise e encaminhamentos dos registros referentes a mulher em situação de vulnerabilidade. na Ouvidoria do MPRJ;

CONSIDERANDO a necessidade de rápida resposta aos registros de vulnerabilidade referente a violência contra a mulher, em especial no atendimento presencial que ingressam na Ouvidoria do MPRJ;

CONSIDERANDO, ainda, a importância de se dar, além da ciência verbal, a ciência formal a todos os servidores envolvidos na atividade desempenhada por esta Ouvidoria;

DETERMINA

Art. 1º - Fica instituído o Núcleo Ouvidoria da Mulher, com a responsabilidade de gerir o canal de comunicação dedicado a violência contra a mulher intitulado OUVIDORIA DA MULHER, dentro da estrutura da Ouvidoria do MPRJ. §1º - O canal especializado Ouvidoria da Mulher tem por objetivo principal a informação quanto a rede referenciada de apoio o recebimento e encaminhamento dos registros que ingressarem na Ouvidoria do MPRJ, para os centros de apoios e as coordenadorias, conforme suas áreas de atuação observando o princípio da celeridade.

§2º - Caberá a gestão do canal a Drª Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso, Assistente da Ouvidoria do MPRJ.

Art. 2º - O trâmite inicial envolve o recebimento das comunicações, respeitando-se a forma de ingresso nesta Ouvidoria, devendo ser observado:

I - a comunicação decorrente de atendimento presencial deverá ser inserida imediatamente no SGO para analise e encaminhamento, prioritário. Devendo ser a ementa da comunicação iniciada com o título: OUVIDORIA DA MULHER MPRJ, e havendo solicitação pela vítima ou percepção de urgência pela equipe, promover contato com a Coordenadoria de Promoção dos Direitos da Vítima

para que possam da continuidade no atendimento pela instituição, sem prejuízo de encaminhar aos Centros de Apoio.;

II - a comunicação decorrente de atendimento telefônico deverá ser inserida imediatamente no SGO para analise e encaminhamento prioritário. Devendo ser a ementa da comunicação iniciada com o título: OUVIDORIA DA MULHER MPRJ;

III - as comunicações oriundas de outras Ouvidorias (tais como Disque Denúncia, Ligue180, Disque 100 e assemelhados) deverão ser inseridas no SGO em até 3 dias úteis de seu recebimento pelo e-mail institucional, sinalizando aquelas cujo conteúdo tenha ligação com o canal dedicado a violência contra a mulher com título na ementa: OUVIDORIA DA MULHER MPRJ;

IV - as comunicações recebidas por meio de procedimento físico deverão ser inseridas no SGO em até 3 dias úteis após a formalidade do registro de entrada do feito na Ouvidoria. Sinalizando aquelas cujo conteúdo tenha ligação com o canal dedicado a violência contra a mulher com título na ementa: OUVIDORIA DA MULHER MPRJ;

§1º - As manifestações oriundas de outras Ouvidorias ou recebidas por meio de procedimento físico devem ser previamente analisadas a fim de se constatar possíveis denúncias idênticas feitas por distintas pessoas, tais como vizinhos ou membros da família em sofrimento, ou, ainda, denúncias repetidas do mesmo comunicante para que, somente então, sejam inseridas na forma dos incisos III e IV do caput.

§2º - As manifestações repetidas ou idênticas verificadas na forma do §1º deverão ser informadas ao responsável pelo núcleo do serviço para análise e adequação ao melhor procedimento, como não recebimento ou vinculação, sem que gerem novo registro, informando-se ao comunicante ou Ouvidoria originária. Art. 3º - As comunicações recebidas diretamente no SGO por meio do Formulário Eletrônico disponível na internet do MPRJ ou inseridas na forma dos incisos l, II, III e IV do art. 2º receberão tratamento na forma e nos prazos a seguir descritos:

I - A análise e encaminhamento das comunicações urgentes devem ser feitos prioritariamente, salvo situações que justifiquem o encaminhamento no dia seguinte, desde que não haja prejuízo à verificação de urgência, quando poderão ser informadas ao destinatário por outros meios (tais como e-mail ou telefone);

II - a análise e instrução das comunicações devem ser feitos no prazo de três dias úteis para despacho com o Ouvidor ou Assistente da Ouvidoria, salvo situações que justifiquem a dilação do prazo (tais como necessidade de pesquisas aprofundadas e obtenção de informações de outros órgãos);

III - proferida determinação de encaminhamento pelo Ouvidor ou Assistente da Ouvidoria, o encaminhamento das comunicações relevantes deve ser feito no prazo de três dias úteis, salvo situações em que seja apontada a necessidade de encaminhamento imediato;

IV - a análise e encaminhamentos das comunicações serão realizados pelos servidores conforme divisão de trabalho da Ouvidoria. Cada servidor será responsável pelas comunicações contidas na caixa terminadas com o número final para ele designado;

V - cada servidor fará o controle das comunicações sob sua responsabilidade, tais como: devoluções, respostas de solicitação de informações, finalização das comunicações com prazo de solicitação finalizado e revisão da caixa no último dia útil da semana;

VI - a distribuição das funções dos servidores da Ouvidoria e suas substituições em caso de afastamentos se dará conforme divisão de trabalho da Ouvidoria;

VII - o aplicativo Teams deverá ser o meio prioritário para comunicações entre servidores e chefia, evitando-se o aplicativo Whatsapp.

Art. 4º - São consideradas urgentes devendo ser tratadas com "Prioridade de acompanhamento" no sistema ou por meio físico as que narrem situação de risco ou violência de gênero, bem como situações a que estejam sujeitos idosos, pessoas com deficiência, crianças ou adolescentes, sem prejuízo da observação do art. 6º da Ordem de Serviço 05/22;

Parágrafo único - As comunicações urgentes devem ser encaminhadas imediatamente ao Centro de Apoio Operacional correspondente ou outro destinatário na forma do art. 3º, inciso III. As comunicações urgentes não devem ser separadas para reexame de outro servidor ou do Ouvidor. Havendo dúvidas quanto ao encaminhamento e sua pertinência, o servidor deve pedir prioridade de vista com o responsável pelo núcleo do serviço ou Ouvidor.

Art. 5º - O encaminhamento das comunicações deve atender a critérios técnicos atinentes à atribuição do MPRJ em cada área de atuação, nos termos do art. 8º da Ordem de Serviço 05/22, devendo-se observar, dentre outras especificidades nas situações de vulnerabilidade em razão do gênero as orientações que venham pelos Centros de Apoio Operacional e/ou Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas;

Art. 6º - Na análise das comunicações, o servidor deve verificar se há elementos objetivos mínimos que permitam ao órgão de execução iniciar uma apuração, preenchendo o formulário do canal Ouvidoria da Mulher e seguindo o roteiro temático tais como:

a) data em que os fatos ocorreram ou podem vir a ocorrer;

b) local em que os fatos ocorreram ou podem vir a ocorrer;

c) quem é ou pode ser o autor do fato, bem como vínculo da vítima com o mesmo;

d) como ocorreu o fato, ou como foi executado, com o máximo de detalhes e circunstâncias;

e) individualização dos fatos narrados atribuídos a cada pessoa mencionada;

f) possibilidade de indicação de testemunhas, fotografias, vídeos, documentos ou outros elementos que comprovem as alegações;

g) se referente a atividades públicas, a indicação específica dos cargos, funções, contratos ou serviços mencionados;

h) se existe registro anterior na Ouvidoria do MPRJ, se foi feito registro policial, se houve deferimento de tutela protetiva, e se existe processo judicial. Em qualquer caso solicitar os números dos registros;

i) outros dados que se depreendam indispensáveis da narrativa apresentada.

§1º - Quando for necessária a solicitação de complementação das informações constantes da comunicação, o servidor deve especificar o máximo possível quais dados estão faltando.

§2º - Quando solicitada complementação das informações, deve ser informado ao comunicante que seu não atendimento no prazo de 5 (cinco) dias acarretará a finalização na Ouvidoria, sem prejuízo de futura nova comunicação.

§3º - O disposto nesse artigo também deve ser observado pelo atendimento presencial ou telefônico no momento do recebimento da manifestação.

Art. 07 - As comunicações serão classificadas pela questão de fundo a ser tratada e apurada pelo órgão de execução destinatário final, observando-se, para sua adequação ao temário e encaminhamento ao respectivo Centro de Apoio Operacional, a questão principal abordada em sua narrativa.

Parágrafo único - Quando houver solicitação pelo CAO ou pelo órgão de execução de encaminhamento da comunicação ou informação de que a comunicação já fora direcionada também a outra área de atuação, o encaminhamento solicitado ou a inclusão da informação devem ser realizados ou inseridos no SGO.

Art. 08 - As comunicações identificadas, realizadas com pedido de sigilo, seguirão o seguinte tratamento:

I - o servidor responsável pela comunicação replicará a mesma de forma anônima;

II - a comunicação identificada deverá ser finalizada com a informação de que como foi solicitado sigilo o comunicante deverá acompanhar sua comunicação através do novo número e senha;

III - a comunicação anônima deverá ser encaminhada pelo servidor que a replicou.

Art. 09 - As comunicações decorrentes de atendimento presencial ou telefônico devem conter expressa concordância do comunicante quanto a eventual compartilhamento dos dados com órgãos públicos ou privados que tenham atribuição para atuar na respectiva demanda.

Art. 10 - Dar-se-á ciência formal, por meio do Supervisor da Ouvidoria, aos servidores que atuem ou venham a atuar no canal especializado Ouvidoria da Mulher do MPRJ.

Art. 11 - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua assinatura, sem prejuízo

das regras constantes na “Ordem de serviço 05/2022”.

Rio de Janeiro, 01 de março de 2024

AUGUSTO VIANNA LOPES

Ouvidor

RESOLUÇÃO GPGJ Nº 2.639, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2024

Dispõe sobre o procedimento para a análise dos requerimentos de acesso à informação, formulados com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), no âmbito do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar e conferir publicidade ao processo de trabalho adotado no âmbito do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro para o tratamento de requerimentos de acesso à informação (RAIs), com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, devidamente mapeado pelo Núcleo de Processos Organizacionais da Gerência de Planejamento e Modernização Organizacional, em conjunto com a Ouvidoria;

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 89, de 28 de agosto de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados e dá outras providências;

CONSIDERANDO a necessidade de se aprimorar a regulamentação das atribuições previstas na Resolução GPGJ nº 2.402, de 2 de março de 2021, no que tange ao recebimento, à distribuição e ao controle dos prazos dos RAIs, com fundamento na Lei nº 12.527/2011;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 281, de 12 de dezembro de 2023, do Conselho Nacional do Ministério Público, que institui a Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público e dá outras providências;

CONSIDERANDO que a Resolução GPGJ nº 2.240, de 29 de agosto de 2018, instituiu o SEI como ferramenta de gestão de procedimentos e documentos relacionados às atividades administrativas do MPRJ, bem como que a Portaria nº 194, de 4 de junho de 2020, da Secretaria-Geral do Ministério Público, implantou, por meio de seu art. 1º, XII, o processo de trabalho intitulado "Requerimento de acesso à informação (SEI.0147)", com fundamento na Lei nº 12.527/2011;

CONSIDERANDO, por fim, o que consta do bojo do Procedimento SEI nº 20.22.0001.0029285.2020-74,

RESOLVE

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Resolução regulamenta, no âmbito do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, o procedimento para a análise dos requerimentos feitos com base na Lei nº 12.527/2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, todos da Constituição da República, e dá outras providências.

Parágrafo único - O MPRJ, por seus órgãos administrativos, tem o dever de assegurar às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, com observância do procedimento descrito nesta Resolução, zelando-se pela transparência e pelo uso de linguagem de fácil compreensão, observando- se os princípios da boa Administração Pública, da inviolabilidade da vida privada e da intimidade, bem como as diretrizes previstas na Lei nº 12.527/2011 e na Lei nº 13.709/2018.

Art. 2º - No procedimento a ser observado na análise dos requerimentos de acesso à informação (RAIs), é assegurada a gestão transparente e a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade, observadas as hipóteses legais de proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, com eventual restrição de acesso.

CAPÍTULO II

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 3º - O acesso à informação de que trata esta Resolução compreende, entre outros, o direito de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para o acesso, bem como sobre o local onde pode ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados;

III - informação sobre atividades exercidas, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

IV - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações, hipóteses de contratação direta e contratos administrativos; e

V - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§1º - O disposto nesta Resolução não exclui as hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça, bem como não restringe a proteção de dados pessoais.

§2º - O acesso aos procedimentos investigatórios segue as normas legais e regulamentares específicas, inclusive o disposto na Súmula Vinculante nº 14, do Supremo Tribunal Federal.

CAPÍTULO III

DO REQUERIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DOS PRAZOS

Art. 4º - Qualquer interessado pode apresentar o RAI, que deve conter o nome do requerente, seu endereço residencial e o número de documento de identificação válido, cuja cópia deve ser obrigatoriamente anexada, bem como a especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida e o endereço eletrônico para o recebimento de comunicações ou da informação requerida.

§ 1º - Para o acesso a informações de interesse público, as exigências de identificação do requerente não podem impedir que o requerimento seja atendido.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

§ 3º - As informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas somente poderão ser divulgadas mediante previsão legal, ordem judicial ou consentimento expresso da pessoa a que se referirem, podendo ser consultado o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do MPRJ.

Art. 5º - Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou da Instituição;

IV - que contemplem períodos cuja informação tenha sido descartada com a devida aprovação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do MPRJ, nos termos do disposto na Tabela de Temporalidade de Documentos utilizada pela Instituição;

V - referentes a informações protegidas por sigilo;

VI - referentes ao acompanhamento de processos judiciais e de procedimentos investigatórios presididos por autoridade policial, sem prejuízo da indicação, se possível, do órgão ou da entidade detentora da informação almejada pelo requerente;

VII - referentes a certidões;

VIII - referentes ao fornecimento de cópias de documentos.

§ 1º - Na hipótese do inciso VII do caput deste artigo, versando a certidão almejada sobre a existência, ou não, de procedimentos formalmente instaurados por membros do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, deve ser informado ao solicitante o procedimento previsto na Resolução GPGJ nº 2.604, de 19 de junho de 2024, enquanto que, em relação às demais certidões, o solicitante deve ser orientado sobre o procedimento adequado, observada, no que couber, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

§ 2º - Na hipótese do inciso VIII do caput deste artigo, devem ser informados ao solicitante o procedimento e o local onde poderão ser obtidas as cópias, com fundamento no disposto na Resolução GPGJ nº 2.631, de 1º de novembro de 2024, e modificações posteriores, observada, no que couber, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 6º - Nos RAIs que envolvam dados pessoais, deve ser observada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, especialmente os princípios da finalidade e da necessidade.

Parágrafo único - Caso haja fornecimento de cópias integrais ou parciais de documentos, é possível, além de outras medidas, o prévio hachuramento, mascaramento ou ocultação de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis, bem como os de crianças e adolescentes, quando não forem

essenciais para a compreensão da informação, de acordo com juízo de discricionariedade do membro, pautado em sua independência funcional e nos balizamentos legais.

Art. 7º - O RAI deve ser apresentado com o preenchimento de formulário próprio, disponível no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no sítio eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

§ 1º - Na impossibilidade de peticionamento eletrônico, é admitida, excepcionalmente, a apresentação do RAI de forma presencial, em suporte físico, nos protocolos do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, que deve ser registrado inicialmente junto ao Sistema MGP, para fins de fornecimento do respectivo comprovante de protocolo.

§ 2º - A unidade que receber o requerimento na forma do parágrafo anterior deve promover a criação do procedimento correspondente no Sistema Eletrônico de Informações (SEI.0147 - Requerimento de acesso à informação), sua digitalização, o carregamento das peças que instruem o requerimento e a tramitação do expediente para a unidade LAI - OUVIDORIA, bem como o registro no Sistema MGP do número do procedimento gerado no Sistema SEI, com posterior finalização do feito.

Art. 8º - O tratamento do RAI dar-se-á por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, nos termos do art. 1º, XII, da Portaria SGMP nº 194, de 4 de junho de 2020.

Art. 9º - O RAI deve ser respondido pela Instituição em prazo não superior a 20 (vinte) dias úteis, podendo haver uma prorrogação de 10 (dez) dias úteis, mediante justificativa expressa do responsável pela informação, com observância do disposto no art. 14, § 1º, desta Resolução.

§ 1º - Os prazos para cumprimento das disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) são contados em dias úteis, iniciando-se no primeiro dia útil após a geração do SEI, não vencendo em sábados, domingos e feriados, ainda que municipais, seja na Capital, seja no município em que se situa o órgão que deve fornecer a informação.

§ 2º - Os RAIs protocolizados junto ao SEI após às 18 horas serão considerados como se tivessem sido apresentados no dia útil seguinte, de modo que a contagem do prazo para o envio de resposta ao requerente deve ser iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente à data de seu recebimento em horário de jornada regular de trabalho.

§ 3º - Caso haja necessidade de complementação de dados pelo solicitante, para fins de fornecimento da informação, suspende-se a contagem, voltando a correr com o término do prazo estabelecido para complementação ou recebimento de resposta fornecida pelo interessado.

§ 4º - Na hipótese do parágrafo anterior, a complementação de dados deve ser encaminhada pelo solicitante no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação encaminhada, de forma eletrônica, sob pena de finalização do RAI, sem prejuízo de sua reapresentação a qualquer tempo.

CAPÍTULO IV

DA OUVIDORIA E DA ASSESSORIA EXECUTIVA

Art. 10 - Compete à Ouvidoria do MPRJ, ressalvado o disposto no art. 3º, §3º, III, da Resolução GPGJ nº 2.402, de 2 de março de 2021:

I - receber os expedientes instaurados com base na Lei de Acesso à Informação - LAI;

II - analisar se o requerimento tem fundamento na Lei nº 12.527/2011;

III - comunicar ao requerente quando a informação almejada não for produzida pelo MPRJ, indicando, se possível, o órgão ou a entidade que a detém, ou ainda direcionando-o, se for o caso, para o formulário de denúncias e reclamações disponibilizado pela Instituição;

IV - comunicar ao requerente quando o RAI tiver por objeto informação disponível no Portal da Transparência do MPRJ, orientando-o sobre como encontrar ou obter a informação solicitada;

V - comunicar ao requerente que o pedido inaugural não preenche os requisitos previstos no art. 4º, caput, desta Resolução, ressaltando a necessidade de envio dos dados complementares, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de encerramento do expediente SEI correlato, na forma do disposto no art. 9º, § 4º, desta Resolução;

VI - encaminhar o RAI, em até 1 (um) dia útil, presentes os requisitos exigidos, aos órgãos detentores das informações solicitadas;

VII - encaminhar o RAI, em até 1 (um) dia útil, presentes os requisitos exigidos, à Assessoria Executiva, nas hipóteses do art. 11 desta Resolução, e nos casos em que não se consiga identificar, de imediato, o órgão responsável pela informação solicitada;

VIII - velar pelo efetivo atendimento, pelo órgão responsável pela informação, dos prazos previstos nesta Resolução, providenciando o envio de sinalização eletrônica acerca de seu vencimento;

IX - comunicar ao requerente a prorrogação do prazo, nos termos da decisão do órgão responsável pela informação;

X - fornecer ao requerente as informações obtidas junto aos procedimentos eletrônicos respectivos, sem a utilização de nenhum tipo de juízo de valor e de adaptação ou modificação de seu conteúdo;

XI - analisar e certificar, de forma eletrônica, a tempestividade dos recursos interpostos;

XII - receber os recursos interpostos, providenciando o seu imediato encaminhamento à autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a decisão recorrida;

XIII - finalizar o expediente eletrônico junto ao SEI.

Art. 11 - Compete à Assessoria Executiva o recebimento, a distribuição e o controle dos prazos, quando o RAI tiver por objeto informações afetas às estruturas da Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do disposto no art. 3º, §3º, III, da Resolução GPGJ nº 2.402/2021, incumbindo-lhe ainda:

I - definir os órgãos responsáveis pelas informações solicitadas, quando não identificados pela Ouvidoria, e encaminhar-lhes o RAI;

II - encaminhar à Ouvidoria eventuais prorrogações e as informações prestadas.

Art. 12 - Quando do encaminhamento do RAI a um órgão, a Ouvidoria ou a Assessoria Executiva, conforme o caso, também deve encaminhar mensagem eletrônica ao e-mail funcional do Promotor ou Procurador de Justiça em atuação junto ao órgão responsável pelas informações solicitadas.

CAPÍTULO V

DOS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS PELA INFORMAÇÃO

Art. 13 - Recebido o RAI, o órgão destinatário deve verificar se dispõe da informação requerida e, caso não a possua, deve comunicar imediatamente este fato à Ouvidoria ou à Assessoria Executiva, dependendo da estrutura que lhe encaminhou o RAI, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão responsável pela informação.

Art. 14 - Não sendo a hipótese do artigo anterior, compete ao órgão responsável pela informação, em até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo a que se refere o art. 9º, caput:

I - prestar as informações solicitadas;

II - determinar a complementação de dados por parte do requerente, aplicando-se o disposto no art. 9º, §§ 3º e 4º, desta Resolução;

III - prorrogar o prazo para envio das informações solicitadas, quando estritamente necessário e devidamente justificado;

IV - declarar a impossibilidade de divulgação da informação almejada, mediante justificativa.

§ 1º - Todas as atividades previstas nos incisos do caput deste artigo devem ser registradas pelo órgão responsável pela informação, no expediente SEI, que deve ser imediatamente encaminhado à Ouvidoria ou à Assessoria Executiva, dependendo da estrutura que lhe encaminhou o RAI.

§ 2º - O órgão responsável pela informação deve sempre zelar pela efetiva proteção dos dados pessoais, observado o disposto na Resolução CNMP nº 281/2023 e na legislação pertinente.

§ 3º - Cabe à Ouvidoria comunicar à Secretaria-Geral do Ministério Público ou à Corregedoria-Geral do Ministério Público, conforme o caso, o descumprimento do disposto neste artigo.

Art. 15 - O uso indevido das informações obtidas nos termos desta Resolução sujeita o responsável às consequências previstas em lei.

Art. 16 - É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão negativa de acesso.

CAPÍTULO VI

DOS RECURSOS

Art. 17 - No caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, o interessado pode interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação da decisão.

§ 1º - O recurso deve ser interposto por meio eletrônico no expediente SEI original, com o preenchimento do formulário correspondente.

§ 2º - Na impossibilidade de peticionamento eletrônico, deve ser admitida, excepcionalmente, a apresentação do recurso de forma presencial, em suporte físico, nos protocolos do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, que deve ser registrado inicialmente junto ao Sistema MGP, para fins de fornecimento do respectivo comprovante de protocolo.

§ 3º - A unidade que receber o requerimento na forma do parágrafo anterior deve promover a criação do procedimento correspondente no Sistema Eletrônico de Informações (SEI.0147 - Requerimento de acesso à informação), sua digitalização, o carregamento das peças que instruem o requerimento neste sistema e a tramitação do expediente à unidade LAI - OUVIDORIA, bem como o registro no Sistema MGP do número do procedimento gerado no Sistema SEI, com posterior finalização do feito.

§ 4º - O recurso deve ser imediatamente encaminhado à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deve julgá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 18 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Procurador-Geral de Justiça. Rio de Janeiro, 16 de dezembro de 2024.

LUCIANO OLIVEIRA MATTOS DE SOUZA

Procurador-Geral de Justiça

RESOLUÇÃO GPGJ Nº 2.655, DE 6 DE JANEIRO DE 2025

Define a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Estadual nº 6.451, de 21 de maio de 2013, que criou a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, que cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição da República;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal (LAI);

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que versa sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações policiais, em especial quanto ao art. 4º-A;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, em especial o Capítulo IV;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

CONSIDERANDO o disposto na Resolução CNMP nº 95/2013, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União;

CONSIDERANDO a necessidade de se definir a estrutura organizacional e administrativa do referido órgão;

CONSIDERANDO o que consta no Procedimento SEI nº 20.22.0001.0029535.2022- 11,

RESOLVE

Art. 1º - A Ouvidoria, órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, constitui canal direto de comunicação que permite o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos.

§ 1º - O Ouvidor detém autonomia em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia, sendo-lhe vedado substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos demais órgãos do Ministério Público.

§ 2º - O Ouvidor exercerá suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Constituição da República e as leis lhe conferem.

§ 3º - A indicação, pela Ouvidoria, de esfera de atribuição, de temas e de subtemas, não vincula o órgão de execução, que poderá declinar da análise da matéria ou extrair cópias de peças para encaminhamento a outros órgãos, caso seja este o seu entendimento.

§ 4º - Após o encaminhamento da notícia ao órgão de execução, a Ouvidoria não pode ser destinatária de declínio de atribuição e não deve promover a remessa para outros órgãos, devendo eventual encaminhamento ser providenciado pelo órgão que a recebeu.

Art. 2º - O Ouvidor será nomeado, pelo Procurador-Geral de Justiça, dentre membros do Ministério Público com mais de 10 (dez) anos de carreira.

§ 1º - A nomeação do Ouvidor deve ser submetida à apreciação do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, que poderá rejeitá-la pelo voto de dois terços dos seus membros.

§ 2º - O Ouvidor fica impedido de concorrer a cargo eletivo, no âmbito da Instituição, caso não se afaste do exercício da respectiva função, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias da data da eleição.

§ 3º - O Ouvidor será auxiliado por membros do Ministério Público, nomeados pelo Procurador-Geral de Justiça, que preencham os requisitos previstos no caput, os quais também poderão ser designados para substituí-lo em suas faltas, impedimentos, férias e licenças.

Art. 3º - Todos os órgãos, administrativos ou de execução, do Ministério Público, deverão estar interligados à Ouvidoria, mediante sistema informatizado, de modo que as comunicações possam ser encaminhadas diretamente ao setor competente.

Art. 4º - São atribuições conferidas ao Ouvidor:

I - planejar, coordenar, orientar e dirigir as atividades da Ouvidoria, executando os serviços vinculados à sua área de atuação, promovendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais, como forma de bem representar a Ouvidoria junto ao Ministério Público, à sociedade e ao Estado, divulgando permanentemente e perante todos o seu papel institucional;

II - receber, examinar e dar encaminhamento às comunicações que lhe foram dirigidas, cientificando os interessados sobre as medidas adotadas;

III - determinar a finalização da comunicação, após o seu encaminhamento ao órgão ou nas hipóteses do art. 6º desta Resolução;

IV - formular propostas aos órgãos de execução e ao Procurador-Geral de Justiça para adoção de medidas e de providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

V - diligenciar no sentido da constante ampliação da credibilidade do Ministério Público junto à população;

VI - manter intercâmbios, sugerir a celebração de convênios ou de protocolos ao Procurador-Geral de Justiça;

VII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a função, previstas na legislação aplicável;

VIII - manter registro dos expedientes que lhe forem endereçados, informando ao interessado sobre as providências adotadas, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

Art. 5º - As comunicações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática.

§ 1º - Quando as comunicações não se inserirem nas atribuições do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, os comunicantes poderão ser informados a que órgão deverão se reportar, sem prejuízo do possível repasse direto da comunicação, a critério do Ouvidor.

§ 2º - No encaminhamento e na resolução das demandas que lhe forem dirigidas, a Ouvidoria poderá dispensar formalidade que prejudique a eficácia do ato, desde que não seja de sua essência, e deverá utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários.

§ 3º - As comunicações apresentadas à Ouvidoria não impedem que os órgãos de execução promovam o atendimento pessoal ao interessado.

§ 4º - Para que alcancem maior grau de efetividade, as comunicações à Ouvidoria devem: I - ser realizadas de forma clara e objetiva, com a descrição dos fatos;

II - indicar a data, o lugar e a forma como os fatos ocorreram;

III - fornecer elementos suficientes à identificação dos supostos envolvidos;

IV - indicar, se possível, as provas e os documentos que o comunicante detenha.

§ 5º - A comprovada má-fé sujeitará o comunicante às responsabilizações civil e penal.

Art. 6º - As comunicações poderão ser finalizadas de plano, em sucintas razões, cientificando-se os interessados quando:

I - genéricas, infundadas ou incompreensíveis;

II - recorrentes, bem como dotadas de inconformismo, mesmo após a prestação de orientações prévias ao comunicante para o mais adequado tratamento de sua demanda;

III - reclamarem providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria do Ministério Público.

§ 1º - A comunicação que contenha irregularidade imputável a membro ou a servidor do Ministério Público, ou tiver relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas, não poderá ser finalizada de plano.

§ 2º - Caso haja necessidade de complementação da comunicação com novas informações, o usuário será notificado, por meio de despacho no sistema, sendo-lhe facultado o seu encaminhamento em até 5 (cinco) dias, prazo após o qual, não havendo pronunciamento, será finalizada a comunicação.

§ 3º - Nos casos previstos no inciso I, nova comunicação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, com a apresentação de novos elementos de convicção.

§ 4º - As comunicações contendo vocabulário inadequado poderão ser finalizadas de imediato pela Ouvidoria, permitindo-se ao comunicante sua regularização, sem prejuízo das medidas judiciais e administrativas cabíveis e, em caso de persistência, sua restrição ao Portal da Ouvidoria e à correspondência postal pelo lapso inicial de um mês, contado em dobro a cada vez que for renovado.

Art. 7º - Nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, desde o recebimento da comunicação, todo comunicante terá sua identidade preservada.

§ 1º - A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do comunicante, que ficarão com acesso restrito, ressalvado aos órgãos de execução e de administração o trato das demandas a ela referentes.

§ 2º - O compartilhamento de comunicações contendo os dados pessoais do cidadão com outras Ouvidorias integrantes do Ministério Público Federal, Estadual, Distrital, além de outras Ouvidorias Públicas, deverá ser sempre precedido de sua ciência.

§ 3º - Ante a negativa ou a ausência de consentimento, a unidade que tenha recebido originalmente a comunicação somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la com observância da legislação de proteção de dados pessoais, especialmente os princípios da finalidade e da necessidade.

§ 4º - O compartilhamento da comunicação com outros órgãos não implica prejuízo à proteção de dados pessoais nem a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do noticiante, nos termos da legislação em vigor.

§ 5º - A má-fé a que se refere o art. 5º, §5º, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata esta norma em benefício do ofendido, observado o art. 21 da Lei n.º 12.527/2011.

Art. 8º - Salvo no caso de lesão aos direitos humanos, a Ouvidoria não receberá representação, pedido de providência, notícia de irregularidade ou denúncia anônima, exceto aquelas devidamente fundamentadas ou acompanhadas de elemento probatório mínimo.

§ 1º - Admitir-se-á, excepcionalmente, pedido de sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira que seja preservada a sua identidade, de forma expressa e justificada, comprovando que a medida requerida não prejudicará interesse individual de outrem ou interesse público, sendo tal requerimento apreciado pelo órgão de execução, observada, em qualquer caso, a Lei nº 13.709/2018.

§ 2º - As comunicações por ligação ou mensagem de áudio somente serão admitidas quando passíveis de gravação e de registro pelo sistema do call center da Ouvidoria, via número 127.

§ 3º - Se constatados, na comunicação, fatos imputados a membro ou a servidor, ainda que desacompanhada de documentos, esta será encaminhada ao Procurador- Geral de Justiça, bem como ao Corregedor-Geral, se for o caso, para análise e adoção das medidas eventualmente cabíveis.

Art. 9º - As comunicações dirigidas à Ouvidoria poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais disponibilizados ou implementados pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

§ 1º - Após o registro no sistema, será fornecido ao comunicante o número do protocolo, a fim de permitir o acompanhamento da comunicação.

§ 2º - As ementas produzidas na Ouvidoria, visando a sintetizar as comunicações a serem encaminhadas ao órgão de execução com atribuição, devem ter caráter estritamente descritivo, sendo vedadas subjetividades e adjetivações.

§ 3º - Tratando-se de comunicação destinada aos órgãos de execução, o encaminhamento ao Promotor ou Procurador de Justiça com atribuição será efetuado por meio do respectivo Centro de Apoio Operacional, até que seja implementado sistema de distribuição automática ao órgão com atribuição.

§ 4º - Quando a narrativa trouxer apenas um fato ou fatos conexos, o Ouvidor fará o encaminhamento, preferencialmente, ao Centro de Apoio Operacional cujo tema seja preponderante para análise e tratamento da notícia de fato, evitando-se, desnecessariamente, a multiplicidade de investigações.

§ 5º - O destinatário da comunicação deverá informar à Ouvidoria, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, por meio do sistema informatizado, as medidas iniciais adotadas. Além disso, ficará responsável pelo envio, no momento oportuno, da notícia de fato ou de cópia do procedimento a outro órgão administrativo ou de execução, quando verificar que também tem atribuição para análise e providências cabíveis.

§ 6º - O correio eletrônico da Ouvidoria do Ministério Público será utilizado, exclusivamente, para fins institucionais interno e externo de relacionamento com setores do Conselho Nacional do Ministério Público, outras Ouvidorias, unidades ministeriais e demais entidades da Administração Pública.

§ 7º - Em casos excepcionais, visando a preservar os membros ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da comunicação, que não se estenderá, entretanto, aos órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores de Justiça, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Art. 10 - Após o recebimento da comunicação, a Ouvidoria promoverá sua análise e classificação, podendo:

I - realizar diligências para a análise preliminar e tratamento da comunicação;

II - instruir as comunicações para melhor análise, respeitado o disposto no § 1º do art. 2º da Lei Estadual nº 6.451/2013;

III - caso presentes os requisitos, encaminhar ao órgão com atribuição;

IV - finalizar a comunicação no sistema da Ouvidoria.

Parágrafo único - Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - comunicação - manifestação específica que tem por objeto a alegação de irregularidade ou ilegalidade, para cuja solução possam concorrer órgãos do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

II - comunicação anônima - manifestação sem identificação do comunicante;

III - comunicante - pessoa física ou jurídica que apresente manifestação;

IV - análise preliminar - procedimento realizado com o objetivo de verificar se as informações prestadas pelo comunicante contêm indícios mínimos de plausibilidade, pertinência temática e nexo causal que justifiquem o encaminhamento da comunicação;

V - tratamento - consiste na identificação dos órgãos internos responsáveis pela apuração, visando a realizar o encaminhamento adequado e em qualificar a comunicação por meio de classificação temática;

VI - diligência - procedimento célere e eficiente para o esclarecimento de situações apontadas na comunicação ou para a produção de novos elementos que auxiliem na análise preliminar;

VII - materialidade - descrição detalhada dos fatos com a apresentação de evidências mínimas que possibilitem o encaminhamento da comunicação;

VIII - objeto - assunto central da comunicação que mantenha pertinência temática com a atribuição do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 11 - Para garantir a transparência e a publicidade dos seus trabalhos, deverá a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro:

I - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, trimestralmente, relatório contendo a síntese de suas atividades;

II - estabelecer comunicação direta entre o Ministério Público e a sociedade, para receber sugestões, elogios e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

III - fomentar a participação popular, divulgando as ações da Ouvidoria;

IV - coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados.

Art. 12 - No âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro haverá um canal especializado destinado a receber notícias de violência ou violação de direitos das mulheres, denominado “Ouvidoria da Mulher”.

Parágrafo único - Além de canal especializado, a Ouvidoria da Mulher terá coordenador específico, designado pelo Ouvidor dentre os membros assistentes, bem como espaço e profissionais adequados às especificidades da mulher vítima de direitos e de violência.

Art. 13 - O Ouvidor poderá disciplinar as rotinas administrativas e o funcionamento interno, inclusive as adequações aos sistemas do MPRJ, por meio de Ordem de Serviço, que será encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça.

Art. 14 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogada a Resolução GPGJ nº 1.838, de 28 de maio de 2013. Rio de Janeiro, 06 de janeiro de 2025.

LUCIANO OLIVEIRA MATTOS DE SOUZA

Procurador-Geral de Justiça

4.4 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

LEI COMPLEMENTAR Nº 1.127, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo, prevista no §5º do Artigo 130-A da Constituição da República, e dá providências Correlatas

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei complementar:

Artigo 1º - Fica criada, na forma desta lei complementar, a Ouvidoria do Ministério Público, com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela instituição.

Artigo 2º - Competirá à Ouvidoria do Ministério Público:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões de qualquer interessado sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público;

II - solicitar aos setores administrativos competentes informações e esclarecimentos sobre atos praticados no âmbito da instituição ou que sejam de sua responsabilidade, encaminhando as reclamações e denúncias ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor- Geral do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

III - representar, se for o caso, ao Conselho Nacional do Ministério Público;

IV - promover a definição de um sistema de comunicação para a divulgação sistemática à sociedade de seu papel institucional;

V - informar ao interessado as providências adotadas pelo Ministério Público em decorrência de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controle dos procedimentos em curso na Ouvidoria;

VII - elaborar e encaminhar aos órgãos da administração superior do Ministério Público relatório trimestral consolidado das reclamações, denúncias, críticas, apreciações, sugestões, comentários, elogios e pedidos de informação recebidos, bem como do encaminhamento que lhes foi dado e o resultado obtido;

VIII - propor aos órgãos internos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

IX - dar conhecimento aos órgãos da administração superior do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das reclamações e denúncias recebidas;

X - desenvolver outras atividades correlatas às suas finalidades.

Parágrafo único - A Ouvidoria, que não se insere no rol dos órgãos da administração superior do Ministério Público (artigo 5º da Lei Complementar nº 734, de 26 de novembro de 1993), não dispõe de poderes correcionais e não interfere nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Artigo 3º - A função de Ouvidor do Ministério Público será exercida por Procurador de Justiça eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça, por voto obrigatório e secreto, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, observado o mesmo procedimento.

§ 1º - Em caso de empate na votação, observar-se-á o disposto no artigo 31 da Lei Complementar nº 734, de 26 de novembro de 1993.

§ 2º - Os que se seguirem na ordem de votação serão considerados suplentes do eleito, substituindo-o em caso de impedimento, férias, licença ou afastamento e sucedendo-o em caso de vacância, até completar o período do seu antecessor.

§ 3º - Somente poderão concorrer à eleição para Ouvidor do Ministério Público os Procuradores de Justiça em exercício, observadas as seguintes regras:

1 - é obrigatória a desincompatibilização, nos casos previstos no artigo 10, inciso IV, e no artigo 217, inciso IV, da Lei Complementar nº 734, de 26 de novembro de 1993, pelo menos 30 (trinta) dias antes da data fixada para o início da inscrição dos candidatos;

2 - os afastados da carreira são inelegíveis, salvo se reassumirem suas funções no Ministério Público até 12 (doze) meses antes da data da eleição.

§ 4º - Cabe ao Conselho Superior do Ministério Público regulamentar a eleição do Ouvidor do Ministério Público.

§ 5º - O Ouvidor do Ministério Público será nomeado por ato do Procurador-Geral de Justiça.

§ 6º - A função de Ouvidor do Ministério Público será exercida com exclusividade, com prejuízo das atribuições normais de seu cargo, sendo-lhe assegurada plena independência funcional.

§ 7º - O Procurador de Justiça nomeado Ouvidor do Ministério Público fica impedido, ao término do mandato e pelo período de 2 (dois) anos, de exercer outros cargos nos órgãos da administração superior.

§ 8º - Fica vedado o exercício da função de Ouvidor por membros do Ministério Público que tenham exercido os cargos de Procurador-Geral de Justiça e de Corregedor- Geral do Ministério Público, pelo prazo de 4 (quatro) anos, contados do término dos respectivos mandatos.

Artigo 4º - O Ouvidor do Ministério Público poderá ser destituído do mandato, pelo voto de 2/3 (dois terços) dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça, em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres da função, por proposta de iniciativa do Procurador-Geral de Justiça ou da maioria dos integrantes do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, assegurada ampla defesa.

§ 1º - Ao processo de destituição do Ouvidor aplicam- se as regras previstas em lei para a destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 2º - Qualquer cidadão ou entidade representativa poderá representar ao Procurador-Geral de Justiça contra o Ouvidor do Ministério Público, requerendo sua destituição.

§ 3º - O Procurador-Geral de Justiça, recebendo a representação referida no parágrafo anterior, poderá acolhê-la, apresentando-a ao Colégio de Procuradores de Justiça, como proposta de destituição do Ouvidor, ou arquivá-la, de forma motivada.

§ 4º - No prazo de 10 (dez) dias, a contar da data da publicação da decisão de arquivamento no Diário Oficial do Estado, caberá recurso do representante ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, que, acolhendo-o, pelo voto da maioria de seus integrantes, mandará processar a representação como proposta de destituição do Ouvidor.

§ 5º - Por motivo de interesse público, o Procurador- Geral de Justiça, mediante aprovação pelo voto da maioria absoluta do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, poderá determinar o afastamento cautelar do Ouvidor do Ministério Público, antes ou durante o processo de destituição.

§ 6º - Aprovada a proposta, nos termos do "caput" deste artigo, o Ouvidor do Ministério Público será destituído por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Artigo 5º - Os órgãos referidos nos artigos 5º a 8º da Lei Complementar nº 734, de 26 de novembro de 1993, deverão prestar à Ouvidoria do Ministério Público, em caráter de prioridade, as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados e o apoio operacional de que necessitar.

Artigo 6º - A Ouvidoria do Ministério Público promoverá o desenvolvimento e a implantação de um sistema, com base de dados única, que permita o registro das informações relacionadas às suas manifestações, o encaminhamento dado às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões recebidas e a monitoração dos procedimentos que delas tenham resultado.

Parágrafo único - As respostas aos interessados serão dadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo justo impedimento ou força maior.

Artigo 7º - As reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões apresentados à Ouvidoria do Ministério Público que se refiram, integral ou parcialmente, a outros órgãos públicos serão, sempre que possível, a eles encaminhados para conhecimento e a tomada das providências pertinentes.

Artigo 8º - A estrutura administrativa e funcional da Ouvidoria do Ministério Público será estabelecida por ato do Procurador-Geral de Justiça, mediante prévia apreciação do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça.

Artigo 9º - A Ouvidoria do Ministério Público será instalada no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Artigo 10 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 29 de novembro de 2010.

ALBERTO GOLDMAN
LUIZ ANTÔNIO GUIMARÃES MARREY

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, aos 29 de novembro de 2010.

PORTARIA PGJ/MPSP Nº 570, DE 23 DE NOVEMBRO 2017

O Procurador-Geral de Justiça, no uso de suas atribuições legais e a pedido do Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, AVISA aos Membros e Servidores, que foi editada a Portaria nº 01/2017 - Ouvidoria/MP, de 23-11-2017, que dispões sobre o Regimento Interno da Ouvidoria. "Regimento Interno da Ouvidoria

TÍTULO I

DAS ATRIBUIÇÕES, FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA.

CAPÍTULO I

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.

Art. 1º A Lei Complementar Estadual n. 1.127/2010 e a Resolução n. 95 do Conselho Nacional do Ministério Público, com redação dada pelas Resoluções 153 e 180, estabelecem as seguintes atribuições à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar reclamações, representações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza, que lhes sejam encaminhados pelo interessado, sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público, ou em face de seus membros, servidores ou órgãos auxiliares, comunicando ao interessado as providências adotadas;

II – instaurar e instruir procedimentos, inclusive mediante solicitação aos setores administrativos competentes, acerca de informações e esclarecimentos sobre atos praticados no âmbito da instituição ou que sejam de sua responsabilidade;

III – propor aos órgãos internos e ao Conselho Nacional do Ministério Público as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, a partir das informações recebidas, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

IV – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

V – encaminhar relatórios estatísticos e analíticos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria aos órgãos da Administração Superior e ao Conselho Nacional do Ministério Público;

VI – definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controle dos procedimentos internos da Ouvidoria;

VII – encaminhar às respectivas Instituições manifestações referentes à atividade desenvolvida por seus agentes ou órgãos;

VIII – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento do serviço;

IX – divulgar seu papel perante a sociedade;

X – representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.

CAPÍTULO II

DO FUNCIONAMENTO.

Art. 2º A Ouvidoria observará o horário de expediente da Procuradoria-Geral de Justiça.

Capítulo III

Das atribuições dos servidores e estagiários.

Art. 3º Respeitados os Atos de fixação de atribuições dos servidores do Ministério Público e estagiários, são atribuições do corpo de servidores da Ouvidoria:

I – recepcionar a correspondência eletrônica ou via postal endereçada à Ouvidoria, submetendo-a ao registro no sistema e à análise do Ouvidor;

II – atender, com atenção e presteza, as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, seguindo as diretrizes estabelecidas no Manual de Atendimento à Sociedade (Conselho Nacional do Ministério Público, CNMP, 2017);

III – protocolar e inserir no sistema informatizado as manifestações e os expedientes da Ouvidoria, mantendo-o atualizado;

IV – redigir, mediante solicitação, a correspondência e demais comunicados, e providenciar sua expedição;

V – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor, e o cumprimento de suas decisões;

VI – administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII – acompanhar e zelar pela pronta e eficaz resposta das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

VIII – organizar e manter atualizado o arquivo de documentação, inclusive aquele armazenado em meio eletrônico, providenciando, quanto a este, cópia de segurança;

IX – zelar pela manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;

X – colaborar com o Ouvidor para o bom e regular desempenho de suas atividades, inclusive sugerindo medidas que contribuam para o seu aperfeiçoamento;

XI – desenvolver outras atribuições compatíveis com suas funções.

Parágrafo único. Para efeitos deste Regimento, o corpo de servidores da Ouvidoria será denominado de secretaria.

TÍTULO II

DAS COMUNICAÇÕES, REGISTRO, CLASSIFICAÇÃO E PROCEDIMENTOS.

CAPÍTULO I

DAS COMUNICAÇÕES, REGISTRO E CLASSIFICAÇÃO.

Art. 4º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser apresentadas:

I – pessoalmente, mediante contato direto inicial com a secretaria, onde o interessado, se o desejar, poderá ter suas declarações reduzidas a termo, apondo sua assinatura;

II – por via postal, facultada a remessa da correspondência com a identificação do remetente, ou de forma sigilosa ou anônima;

III – mediante uso do Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público, na Internet.

§ 1º As comunicações previstas nos incisos acima, não impedem os órgãos de execução de promoverem o atendimento pessoal ao interessado, quando este se dirigir às suas sedes.

§ 2º O atendimento ao público para fins de orientação poderá ser realizado por telefone. (redação dada pela Portaria nº 01/2022 - Ouvidoria do MPSP - Aviso nº 404/2022-PGJ, de 30/06/2022, publicado no DOE 01/07/22).

Art. 5º Os expedientes a cargo da Ouvidoria serão registrados em sistema informatizado próprio, SIS – Módulo Ouvidoria - recebendo numeração específica e em ordem crescente, para fins de controle, classificadas as comunicações como manifestações.

Art. 6º As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatísticas e relatórios, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) por via postal;

d) por via telefônica;

e) mediante atendimento pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

a) quanto à atuação de membros, órgãos e serviços auxiliares do Ministério Público:

1. representação;

2. reclamação.

b) quanto aos serviços e atividades desenvolvidas pelo Ministério Público:

1. representação;

2. reclamação;

3. sugestão;

4. elogios;

5. crítica;

6. pedido de informação (Lei de Acesso à Informação);

7. outros.

Parágrafo único: Definem-se como:

a) Reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos seus membros ou seus serviços auxiliares.

b) Críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, por seus membros ou pelos serviços auxiliares.

c) Representação: manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação.

d) Sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados.

e) Elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos seus membros e pelos seus serviços auxiliares.

f) Pedidos de Informação: manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação, por:

a) nome;

b) documento de identificação;

c) meios de contato.

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por representações, críticas, reclamações e elogios:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria-Geral de Justiça e Subprocuradorias Gerais;

2. Colégio de Procuradores de Justiça e Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Procuradores de Justiça;

3. Conselho Superior;

4. Corregedoria-Geral;

6. Comissão de Concurso;

7. Centros de Apoio;

8. Procuradorias de Justiça;

9. Procuradores de Justiça;

10. Promotorias de Justiça ou Grupos Especiais;

11. Promotores de Justiça;

12. Servidores;

13. Estagiários.

14. Escola Superior - Centro de Estudos.

b) entes externos:

1. Órgãos e agentes federais;

2. Órgãos e agentes estaduais;

3. Órgãos e agentes municipais;

4. Empresas privadas;

5. Pessoas físicas.

V – quanto à natureza ou assunto das questões suscitadas nas representações, reclamações, críticas e elogios:

1. acessibilidade;

2. administração e funcionamento do Ministério Público;

3. atuação de membros ou servidores;

4. concurso público;

5. consultas e dúvidas jurídicas;

6. consumidor;

7. controle externo da atividade policial;

8. crimes;

9. demandas alheias à competência do Ministério Público;

10. discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental;

11. educação;

12. eleitoral;

13. execução penal;

14. idoso;

15. improbidade administrativa;

16. infância e juventude;

17. meio ambiente;

18. outros;

19. residência na comarca e lotação de membros;

20. saúde;

21. serviços públicos;

22. violência doméstica.

VI – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) as decisões:

1. arquivadas por impertinentes;

2. resolvidas mediante orientação da Ouvidoria;

3. resolvidas mediante redirecionamento da Ouvidoria;

4. outras situações.

b) encaminhamentos:

1. à Procuradoria-Geral de Justiça e Subprocuradorias;

2. à Corregedoria-Geral do Ministério Público;

3. ao Colégio de Procuradores de Justiça e Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça;

4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

5. à Diretoria-Geral;

6. aos Centros de Apoio;

7. às Procuradorias de Justiça;

8. aos Grupos de Atuação Especiais;

9. às Promotorias de Justiça;

10. aos demais órgãos administrativos do Ministério Público;

11. às Ouvidorias de órgãos externos;

12. ao Poder Judiciário;

13. à OAB;

14. à Defensoria Pública;

15. aos outros ramos do Ministério Público;

16. a outros órgãos externos.

CAPÍTULO II

DAS PROVIDÊNCIAS INICIAIS E DO RITO DOS PROCEDIMENTOS.

Art. 7º Registrado o procedimento, o Ouvidor decidirá:

I – realizar diligências, sem caráter disciplinar, para a melhor instrução do feito;

II – adotar providências visando à solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

III – encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos;

IV – determinar o arquivamento liminar dos expedientes quando não dotados de razoabilidade, ou desacompanhados de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento, sendo impossível eventual complementação.

§ 1º O Ouvidor informará ao interessado sobre as providências adotadas em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Parágrafo único. nas hipóteses do inciso I, o destinatário da manifestação terá o prazo de quinze (15) dias para tomada de diligências visando o encaminhamento de resposta a Ouvidoria, salvo justo impedimento, devida e fundamentadamente noticiado.

Art. 8º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo, quando possível, a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova que possuir.

Art. 9º Os procedimentos seguirão o seguinte trâmite:

I – análise prévia da manifestação pela secretaria, que deverá, quando possível, delinear proposta de encaminhamento, a partir dos antecedentes registrados no sistema eletrônico;

II – submissão da proposta a que se refere o inciso anterior ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III – execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento determinado e com o retorno das informações ao interessado;

IV – pronunciamento da Promotoria de Justiça ou órgão do Ministério Público para onde foi encaminhada a manifestação, informando a Ouvidoria acerca das medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

Parágrafo único. Em qualquer hipótese, o interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria; bem como sobre as providências adotadas, preferencialmente por meio eletrônico.

Art. 10 As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão remetidas:

I – à Procuradoria-Geral de Justiça, quando constar qualquer crítica à instituição;

II – à Corregedoria-Geral do Ministério Público, quando tiver por destinatário membro do Ministério Público;

III – à Diretoria-Geral do Ministério Público, quando o alvo for funcionário do Ministério Público ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;

IV – a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I a III deste artigo.

§ 1º Quando a manifestação envolver fato de atribuição do Ministério Público, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução para o qual, segundo as normas internas, haja sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria, diligenciando junto ao manifestante para que o conteúdo da manifestação seja o mais completo possível, especialmente nas hipóteses de incidência do Ato (N) CPJ 484/2006 e Resolução 23-CNMP.

§ 2º Quando as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem da análise de atos praticados no exercício da profissão, sobre questão disciplinar, caberá à Ouvidoria orientar o manifestante a procurar o setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

§ 3º Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público do Estado de São Paulo ou que recomende, primeiro, a manifestação do órgão administrativo competente, o interessado será cientificado do endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deverá ser encaminhada e, sendo possível, deverá ser feito o redirecionamento da manifestação ao órgão competente, noticiando-se o interessado acerca da diligência.

§ 4º Quando as manifestações envolverem órgãos públicos ou servidores estaduais, seja quanto à atuação funcional individual ou omissão em serviço com repercussão disciplinar, a manifestação deverá ser redirecionada à Ouvidoria Geral do Estado, para análise, caso o interessado não tenha procurado, administrativamente, o órgão.

Art. 11 Quando a manifestação for de caráter sugestivo será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da proposição, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público.

Art. 12 Realizadas as diligências e comunicados os interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá, na forma da lei, solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

CAPÍTULO III

DO ANONIMATO E DOS PEDIDOS DE SIGILO.

Art. 13 Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Ministério Público, serão

recebidas e repassadas ao órgão respectivo, quando dotadas de plausibilidade e acompanhadas de mínima prova documental ou indícios.

Art. 14 A manifestação poderá ser sigilosa, por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais e de contato.

Art. 15 As manifestações que contiverem pedido de sigilo devem ser registradas sem preenchimento dos dados do manifestante no sistema eletrônico, com a anotação "sigilo".

§ 1º As manifestações enviadas com o pedido de sigilo serão arquivadas em pasta própria, com identificação do número do sistema eletrônico recebido.

§ 2º As manifestações que reportarem conteúdo relativo à denúncia ou representação de fato que seja de atribuição do Ministério Público deverão estar instruídas de forma satisfatória, com indicação dos requisitos previstos no Ato 484-CPJ e Resolução 23 – CNMP, devendo a Ouvidoria, quando conveniente, esclarecer ao manifestante acerca das implicações do sigilo em relação à apuração do fato relatado, antes do envio ao órgão de execução.

§ 3º As manifestações que reportarem conteúdo relativo à denúncia ou representação de fato que seja de atribuição de outro órgão público ou entidade de classe, deverão, igualmente, estar minimamente instruídas, orientando-se o manifestante acerca das implicações do sigilo em relação à apuração do fato relatado.

§ 4º Não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, orientando-se o manifestante.

TÍTULO III

DOS RELATÓRIOS.

CAPÍTULO I

DOS RELATÓRIOS ANALÍTICOS E ESTATÍSTICOS.

Art. 16 Serão elaborados relatórios trimestrais e semestrais referentes às manifestações recebidas, com indicativos dos encaminhamentos que lhes foram dados e dos resultados obtidos.

I – relatórios trimestrais estatísticos dirigidos aos órgãos da Administração Superior e à Ouvidoria Nacional.

II – relatórios semestrais analíticos dirigidos à Procuradoria Geral de Justiça, à Corregedoria do Ministério Público e à Ouvidoria Nacional.

CAPÍTULO II

DOS RELATÓRIOS ANUAIS.

Art. 17 Anualmente a Ouvidoria encaminhará aos Órgãos da Administração Superior, relatórios quantitativos e qualitativos, por regiões administrativas, ou outros critérios, com base nas informa-

ções coletadas no SIS-Módulo Ouvidoria, buscando a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

DISPOSIÇÃO FINAL

Art. 18 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento serão resolvidas pelo Ouvidor.

São Paulo, 23 de novembro de 2017.

ROBERTO FLEURY S. BERTAGNI

Procurador de Justiça

Ouvidor do Ministério Público

5 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUL

5.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ

LEI COMPLEMENTAR Nº 117, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2007

Súmula: Cria a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná, com a competência que especifica e adota outras providências.

A Assembléia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Fica criada, na forma desta lei, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná, em consonância com as disposições do art. 130-A, parágrafo 5º da Constituição da República, órgão que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência e, também aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III - promover o arquivamento das representações, reclamações e peças de informações contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem fundamentadas, com posterior remessa do respectivo expediente ao Conselho Superior do Ministério Público, para conhecimento e eventual encaminhamento aos órgãos referidos no inciso anterior;

IV - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

V - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor Geral do Ministério Público relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

VI - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VII - registrar, mediante protocolo, os expedientes apresentados na Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo justo motivo;

VIII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às suas atribuições;

IX - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

Art. 3º A Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de poderes correicionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Art. 4º O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal ou mediante:

I - correspondência;

II - ligação telefônica, que será reduzida a termo pela Ouvidoria;

III - mensagem via fac-símile;

IV - comunicação via internet, com utilização do serviço da Ouvidoria a ser disponibilizado no sítio do Ministério Público.

Parágrafo único. O anonimato obsta a adoção de providências pela Ouvidoria, salvo se acompanhada por prova documental.

Art. 5º O cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Paraná será exercido por Procurador de Justiça em atividade, eleito em votação uninominal pelo Colégio de Procuradores e nomeado pelo Procurador--Geral de Justiça, para mandato de dois anos, permitida uma recondução consecutiva. (Redação dada pela Lei Complementar 188 de 18/03/2015)

§ 1º O processo eleitoral será regulamentado pelo Órgão Especial do Ministério Público, mediante proposta do Procurador- Geral de Justiça, aplicando-se, no que couber, as normas pertinentes à eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público. (Redação dada pela Lei Complementar 188 de 18/03/2015)

§ 2º Durante o exercício do mandato, o Membro do Ministério Público nomeado Ouvidor ficará afastado de suas atribuições, bem como estará impedido de ocupar outros cargos, exercer outras funções ou candidatar-se a qualquer cargo eletivo na Instituição, no prazo de 2 (dois) anos após o fim do mandato.

§ 3º Estão impedidos de concorrer ao cargo o Procurador-Geral de Justiça, o Corregedor-Geral, os integrantes do Conselho Superior do Ministério Público e os membros afastados da carreira, salvo, nas três primeiras hipóteses, em caso de renúncia do candidato no prazo de 03 (três) meses anteriores à eleição, enquanto que, na última, de retorno à Instituição 01 (um) ano antes da eleição.

§ 4º Os remanescentes, para os fins desta lei, serão suplentes do Ouvidor e exercerão o munus nos casos de impedimentos e afastamentos do titular, obedecida a ordem de votação; à falta de suplente, exercerá o encargo o Procurador de Justiça mais antigo na carreira.

Art. 6º O Ouvidor-Geral do Ministério Público poderá ser destituído do cargo, em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres do cargo, observando-se o procedimento relativo à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

Parágrafo único. O Procurador-Geral de Justiça, ouvido o Colégio de Procuradores, poderá determinar o afastamento liminar do Ouvidor, enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 7º A Ouvidoria, órgão auxiliar do Ministério Público, integrará a estrutura administrativa da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 8º A estrutura funcional e os procedimentos internos serão definidos por ato do Procurador-Geral de Justiça, mediante prévia apreciação do Órgão Especial.

Art. 9º A Ouvidoria será instalada no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação desta lei.

Art. 10 Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação. PALÁCIO DO GOVERNO EM CURITIBA, em 14 de fevereiro de 2007.

ROBERTO REQUIÃO

Governador do Estado

JAIR RAMOS BRAGA

Secretário de Estado da Justiça e da Cidadania

RAFAEL IATAURO

Chefe da Casa Civil

RESOLUÇÃO Nº 09/07

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ

Vistos, relatados e discutidos os autos, o Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, com fundamento no § 5º, do art. 130-A, da Constituição da República e no art. 8º, da Lei Complementar Estadual nº 117, de 14.02.2007, por unanimidade, resolveu editar o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná na forma do Anexo que integra a presente Resolução.

Curitiba, 03 de maio de 2007.

MILTON RIQUELME DE MACEDO

Procurador-Geral de Justiça

Presidente

JOSÉ CARLOS DANTAS PIMENTEL JÚNIOR

Procurador de Justiça

Relator

ANEXO À RESOLUÇÃO CPJ Nº 09/07

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria, criada pela Lei Complementar estadual n. 117, de 14 de fevereiro de 2007, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, é órgão auxiliar do Ministério Público e integra a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça, tendo por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 3º Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor- Geral, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º A Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

Art. 5º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente, por intermédio de escritos, verbalmente, por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Parágrafo único. Não serão admitidos expedientes sob estado do anonimato, salvo se acompanhados de prova documental.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Art. 6º A Ouvidoria será estabelecida sempre em sede administrativa do Ministério Público, dotada de estrutura funcional composta por uma Secretaria. Parágrafo único. Os servidores lotados na Ouvidoria deverão pertencer ao quadro efetivo do Ministério Público, com formação adequada ao desempenho das funções previstas.

Art. 7º Compete ao Ouvidor-Geral:

I - receber, examinar e encaminhar denúncias, representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência como também aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III - promover o arquivamento de expedientes contendo fatos que não apontem irregularidades, ou que não estiverem fundamentadas, com posterior remessa ao Conselho Superior do Ministério Público, para conhecimento e eventual encaminhamento aos órgãos referidos no inciso anterior;

IV - comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor-Geral do Ministério Público, fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

V - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral consolidado das denúncias, representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os encaminhamentos e resultados;

VI - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral ou Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

VII - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VIII - divulgar permanentemente seu papel institucional à sociedade;

IX - desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

Parágrafo único. As representações, reclamações, peças de informações, sugestões, elogios e as críticas referentes a outros órgãos públicos receberão o respectivo encaminhamento, sempre que possível.

Art. 8º São atribuições da Secretaria Administrativa:

I - recepcionar a correspondência do Gabinete, especialmente aquela transmitida por via postal, submetendo-a ao registro e à análise do Ouvidor-Geral;

II - atender com atenção e presteza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando-lhes as manifestações, com vistas à inserção no sistema informatizado de registro e controle;

III - protocolar e inserir no sistema informatizado próprio a essência do conteúdo dos expedientes da Ouvidoria;

IV - redigir, mediante solicitação, a correspondência e demais comunicados, e providenciar sua expedição;

V – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor-Geral, e o cumprimento de suas decisões;

VI - administrar a agenda do Ouvidor-Geral, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

VIII - organizar e manter atualizado o arquivo de documentação, inclusive aquele armazenado em meio eletrônico, providenciando, quanto a esta, cópia de segurança;

IX - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material, comunicando ao Ouvidor-Geral eventuais irregularidades constatadas;

X - colaborar com o Ouvidor-Geral para o bom e regular desempenho de suas atividades, inclusive sugerindo medidas que contribuam para o seu aperfeiçoamento;

XI - desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

Art. 9º Os expedientes a cargo da Ouvidoria serão registrados em sistema informatizado próprio, recebendo numeração específica e em ordem crescente, para fins de controle, obedecendo, em regra, a partir de seu recebimento, o seguinte trâmite:

I - análise prévia pela Secretaria Administrativa, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento;

II - submissão da proposta a que se refere o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor-Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento que haja sido decidido e com o retorno das informações ao interessado;

IV - pronunciamento da Promotoria de Justiça ou órgão do Ministério Público para onde foi encaminhada a manifestação, informando a Ouvidoria acerca das medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado;

V - em qualquer hipótese, o interessado poderá ser informado, preferencialmente por meio eletrônico, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Art. 10º A Ouvidoria observará o horário de expediente da Procuradoria Geral de Justiça.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11 A Procuradoria Geral de Justiça assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria do Ministério Público.

Art. 12 A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema informatizado com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. A fim de desenvolver e implementar o sistema previsto neste artigo, a Ouvidoria terá disponível apoio do Setor de Informática da Procuradoria Geral de Justiça.

Art. 13 As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 14 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 03 de maio de 2007.

MILTON RIQUELME DE MACEDO

Procurador-Geral de Justiça

RESOLUÇÃO Nº 1780/2012

Cria o Serviço de Informações ao Cidadão -SIC do Ministério Público do Estado do Paraná.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar Estadual nº. 85, de 27 de dezembro de 1999, e considerando o contido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério Público do Estado do Paraná (SIC-MPPR), vinculado à Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos.

Art. 2º Compete ao SIC-MPPR:

I - atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações;

II - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

III - encaminhar aos órgãos competentes e/ou unidades do MPPR os pedidos de acesso a informações;

IV - fornecer diretamente ao cidadão resposta ao pedido de acesso a informações relativas ao MPPR, observando o disposto no art.11 da Lei nº 12.527, de 18/11/2011;

V - monitorar a tramitação dos pedidos de acesso a informações, zelando pelo fornecimento de respostas tempestivas, conforme procedimentos estabelecidos na Lei nº 12.527/2011;

VI - receber recurso contra a negativa de acesso a informações ou pedido de desclassificação de informação relativa ao MPPR, encaminhando-o à autoridade competente para sua apreciação; e

VII - elaborar e remeter, semestralmente, ao Subprocurador-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos, relatório dos pedidos de acesso a informações;

§ 1º A implantação do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC não exime as Promotorias de Justiça e unidades do MPPR de prestar informações na forma da Lei.

§ 2º O relatório de que trata o inciso VII deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - estatísticas sobre os pedidos recebidos, deferidos e indeferidos e prazos de atendimento, discriminados por órgãos e unidades; e

II - justificativas para eventuais atrasos ou omissões praticados pelos respectivos órgãos e unidades no atendimento dos pedidos.

§ 3º O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC terá as seguintes formas de acesso:

I - diretamente, pelo próprio interessado, via Portal da Transparência, no site oficial do MP-PR, na internet;

II - mediante solicitação via formulário disponível em link próprio do serviço de atendimento ao cidadão, na página do MP-PR, na internet ;

III - presencial, durante o horário de expediente, na sede do Ministério Público do Estado do Paraná (Rua Marechal Hermes, 751, Centro Cívico, Curitiba - PR).

Art. 3º O SIC-MPPR, ao receber o pedido de acesso a informações, deverá encaminhá-lo imediatamente ao órgão ou unidade competente. § 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou unidade competente terá o prazo de dez dias ou, em caso de prorrogação, mediante justificativa, de quinze dias, para encaminhar a resposta ao SIC-MPPR, conforme o disposto no art.11 da Lei nº 12.527/2011.

§ 2º Caso o pedido de acesso a informações seja relativo a mais de um órgão ou unidade, o SIC-MPPR poderá desmembrá-lo, encaminhando aos órgãos ou unidades competentes.

§ 3º Cabe ao SIC-MPPR estabelecer dados de identificação do requerente, dentre os quais o CPF, para o pedido de acesso a informação.

Art. 4º O prazo para resposta ao pedido de acesso a informações será contado a partir da data de seu efetivo recebimento.

§ 1º. Caso o pedido seja formulado em feriado ou final de semana, o prazo será contado a partir do primeiro dia útil subseqüente.

§ 2º. Se o prazo expirar em feriado ou final de semana, a resposta será apresentada até o primeiro dia útil subseqüente.

Art. 5º O recurso dirigido contra a negativa de acesso a informações não acolhido pela unidade ou órgão competente será submetido à autoridade hierarquicamente superior a que exarou a decisão impugnada.

§ 1º A decisão negativa de acesso deverá ser sempre fundamentada.

§ 2º Caso a apreciação do recurso de que trata o caput tenha por objeto a desclassificação da informação, proceder-se-á à reavaliação de que trata o art. 29 da Lei nº 12.527/2011.

§ 3º Mantida a classificação do documento nos termos do art. 29 da Lei nº 12.527/2011, o recurso de que trata o § 2º será encaminhado para decisão do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 6º Fica designado o Sub-Procurador-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos como responsável pelas atribuições descritas no art. 40 da Lei nº 12.527/2011.

§ 1º Compete ao Sub-Procurador-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos expedir normas complementares para a execução das disposições desta Resolução, bem como designar a Coordenação e os servidores paras as atividades operacionais do SIC-MPPR.

§ 2º Os Diretores e Coordenadores Administrativos das unidades do Ministério Público do Estado do Paraná indicarão ao Gabinete da Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos, no prazo de 10 dias contados da publicação desta Resolução, os servidores para suporte ao atendimento das solicitações do SIC-MPPR e apoio à implementação da Lei nº 12.527/2011.

Art. 7º Os casos omissos serão resolvidos pelo Subprocurador-Geral de Justiça para Administrativos, observadas suas atribuições legais.

Art. 8° A presente Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 05 de junho de 2012.

GILBERTO GIACOIA

Procurador-Geral de Justiça

RESOLUÇÃO Nº 0128

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, com base no disposto no artigo 6º, § 1º da Resolução nº 89, de 28 de agosto de 2012 do Conselho Nacional do Ministério Público,

RESOLVE

atribuir à Ouvidoria-Geral do Ministério Público a operacionalização do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, criado pela Resolução nº 1.780/2012.

Curitiba, 17 de janeiro de 2013.

GILBERTO GIACOIA

Procurador-Geral de Justiça

5.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

LEI Nº 12.473, DE 3 DE MAIO DE 2006

Cria a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Faço saber, em cumprimento ao disposto no artigo 82, inciso IV, da Constituição do Estado, que a Assembléia Legislativa aprovou e eu sanciono e promulgo a Lei seguinte:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, na forma desta Lei, em consonância com o disposto no art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, alterado pela Emenda Constitucional nº 45/2004, com o objetivo de contribuir para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o fortalecimento da cidadania.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelos membros do Ministério Público e pelos seus servidores;

II - requisitar informações e realizar diligências visando à obtenção de informações junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição acerca de atos praticados em seu âmbito, encaminhando-as ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral ou, em se tratando de serviços auxiliares, ao Subprocurador-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos, quando cabível, para a instauração de inspeções e correições, sindicâncias, inquéritos e processos administrativos disciplinares;

III - representar, se for o caso, ao Conselho Nacional do Ministério Público, encaminhando cópia ao Procurador-Geral de Justiça;

IV - promover a definição de um sistema de comunicação, para a divulgação sistemática do seu papel institucional à sociedade;

V - informar ao interessado as providências adotadas pelo Ministério Público em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

VII - elaborar e encaminhar à Procuradoria-Geral de Justiça e ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, relatório semestral referente às reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados; e

VIII - propor aos órgãos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional.

Parágrafo único - A Ouvidoria não tem atribuições correicionais e não se constitui em órgão da Administração Superior do Ministério Público.

Art. 3º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul integra a estrutura administrativa do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 4º A função de Ouvidor do Ministério Público do Estado e de seu substituto será exercida por Procurador de Justiça em efetivo exercício do cargo, designados pelo Procurador-Geral de Justiça, para mandato de 2 (dois) anos, vedada a recondução.

§ 1º - A designação para Ouvidor e substituto não implica afastamento das funções do cargo.

§ 2º - Não poderão ser designados para a função de Ouvidor os Procuradores de Justiça:

I - enquanto estiverem no exercício dos cargos de Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral e Subcorregedor-Geral do Ministério Público e cargos de confiança;

II - integrantes e suplentes do Conselho Superior do Ministério Público e os detentores de mandato no Órgão Especial do Colégio de Procuradores; e

III - detentores de mandatos na Direção da Escola Superior do Ministério Público e na Associação do Ministério Público.

Art. 5º A destituição do Ouvidor será precedida de prévia iniciativa do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, mediante votação de 2/3 (dois terços) de seus membros, em decisão devidamente motivada, em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres do cargo, devendo ser respeitados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

Art. 6º Os órgãos componentes da estrutura orgânica do Ministério Público deverão, preferencialmente, prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades.

Art. 7º A Ouvidoria promoverá o desenvolvimento e a implantação de um sistema de informações, com uma base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoria dos procedimentos resultantes.

Parágrafo único - As respostas, com o devido relatório e motivação, dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo impedimento.

Art. 8º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de quaisquer natureza.

Art. 9º Os pedidos de informação, as reclamações, as denúncias, as sugestões e as críticas referentes a outros órgãos públicos serão, sempre que possível, encaminhados aos órgãos competentes.

Art. 10 - O mandato do primeiro Ouvidor e de seu substituto encerrará em 6 de abril do ano de 2008.

Art. 11 - A estrutura funcional será definida por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 12 - A Ouvidoria deverá ser instalada no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação desta Lei.

Art. 13 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14 - Revogam-se as disposições contrário.

PALÁCIO PIRATINI, em Porto Alegre, 03 de maio de 2006.

5.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

ATO Nº 086/2006/CPJ

Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA, no uso de suas atribuições legais e considerando, especialmente, as disposições do art. 20, inciso XIX, da Lei Complementar estadual n. 197, de 13 de julho de 2000, e o art. 7º, in fine, da Lei Complementar estadual n. 298, de 4 de outubro de 2005, RESOLVE instituir o seguinte:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Santa Catarina é órgão auxiliar do Ministério Público, instituído pela Lei Complementar estadual n. 298, de 4 de outubro de 2005, em consonância com as disposições do § 5º do art. 130-A da Constituição Federal, com o objetivo de contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das tarefas e atividades compreendidas no rol de atribuições dos seus órgãos e serviços bem como de seus membros e servidores.

Parágrafo único. Sem relação de hierarquia funcional, a Ouvidoria, observados os princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da eqüidade, da economicidade e da transparência, atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, preservada em relação a eles sua independência.

Art. 2º A função de Ouvidor será exercida por ocupante do mais alto grau da carreira, nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça para mandato de dois anos, dentre integrantes de lista tríplice elaborada pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 1º O Ouvidor poderá ser reconduzido à função uma única vez, observado o mesmo procedimento.

§ 2º Ressalvadas as funções inerentes ao cargo de Procurador de Justiça, ao Ouvidor é vedado, durante o exercício do mandato, exercer qualquer outro cargo ou função, somente podendo concorrer a cargo eletivo dentro do Ministério Público se afastar-se da função pelo menos cento e vinte dias antes da eleição.

§ 3º Em caso de licença, férias, falta ou impedimento, o Ouvidor será substituído por Procurador de Justiça por ele indicado, cabendo ao Procurador-Geral de Justiça editar o ato de designação, após aprovado o nome pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 4º Independentemente do tempo de mandato decorrido, havendo vacância, proceder-se-á a nova eleição, nos termos do caput deste artigo, cabendo ao Procurador-Geral de Justiça designar Procurador de Justiça para exercer provisoriamente a função, até a posse do novo Ouvidor

§ 5º O Ouvidor poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres do cargo, observando-se, para tal fim, o procedimento previsto para a destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 6º Na hipótese do parágrafo anterior, o Ouvidor poderá ser afastado das funções, por ato do Procurador-Geral de Justiça, desde que este seja aprovado pela maioria absoluta do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art 3.º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivar de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados, aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 4.º A Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições legais.

§ 1º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 5º As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão remetidas, cientificando-se os interessados:

I - à Corregedoria-Geral do Ministério Público, quando tiverem por destinatário membro do Ministério Público;

II - à Secretaria-Geral do Ministério Público, quando o alvo for funcionário do Ministério Público ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico.

III - a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I e II deste artigo.

§ 1º Quando a manifestação envolver fato em face do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e para tanto esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução para o qual, segundo as normas internas, haja sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências tomadas, cabendo a essa, se for o caso, repassar as informações, didaticamente e em linguagem acessível, aos interessados.

§ 3º Quando as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Art. 6.º Integram a estrutura da Ouvidoria, que funcionará no Edifício-Sede do Ministério Público, vinculada diretamente ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça:

I - o Gabinete do Ouvidor; e

II - a Assessoria Técnica.

Parágrafo único. Junto ao Gabinete do Ouvidor funcionará uma Secretaria Executiva, exercida pelo titular do cargo de Assessor Jurídico lotado no Gabinete da Procuradoria de Justiça anteriormente ocupada pelo Ouvidor.

Art. 7º São atribuições do Ouvidor:

I - receber, analisar e dar o encaminhamento devido às manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

II - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

III - solicitar aos órgãos e serviços do Ministério Público as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificadas, requisitá-las;

IV - determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações que se apresentarem nas condições a que alude o art. 3º de Regimento;

V - representar direta e fundamentadamente ao Conselho Nacional do Ministério Público em situações que se amoldem às hipóteses previstas no § 2º do art. 130-A da Constituição Federal;

VI - elaborar, trimestralmente, relatório, nos moldes estabelecidos no inciso IV do art. 2º da Lei Complementar estadual n. 298/2005, e remetê-lo ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

VII - zelar pela manutenção do sistema de registro das manifestações recebidas, bem como dos respectivos encaminhamentos e respostas;

VIII - comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor-Geral do Ministério Público fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

IX - prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

X - propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XI - diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XII - zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com lhaneza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XIII - analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XIV - difundir na sociedade o papel da Ouvidoria, as características e os resultados do trabalho por ela desenvolvido; e

XV - provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento.

§ 1º São assegurados ao Ouvidor, no exercício de suas atribuições legais, todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição Federal e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade.

§ 2º É vedado à Ouvidoria substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público.

Art. 8º São atribuições da Secretaria Executiva do Gabinete do Ouvidor:

I - receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor;

II - redigir, quando solicitada, protocolar e providenciar a expedição da correspondência do Gabinete;

III - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor, e o cumprimento das decisões dele emanadas;

IV - administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

V - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

VI - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

VII - organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back-up; e

VIII - colaborar com o Ouvidor e com a Assessoria Técnica no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas.

Art. 9º São atribuições da Assessoria Técnica

I - inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações que demandarem à Ouvidoria mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional;

II - analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado;

III - redigir relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

IV - proceder a pesquisas técnico-jurídicas, de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V - sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VI - atender com atenção e lhaneza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando-lhes as declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações; e

VII - colaborar com o Ouvidor e, se necessário, com a Secretaria Executiva de seu gabinete, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

Art. 10 Com exceção da Secretaria Executiva, cujo comando poderá ser confiado a titular de cargo de provimento em comissão, nos termos do parágrafo único do art. 6º deste Regimento, todos os demais servidores lotados na Ouvidoria deverão pertencer ao quadro de funcionários efetivos do Ministério Público, com formação adequada ao desempenho das funções previstas neste Regimento.

Art. 11 A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 12 Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I - pessoalmente, mediante contato direto com a Assessoria Técnica, onde, se o desejarem, poderão reduzir a termo e assinar suas declarações;

II - por fac-símile ou via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor, pessoalmente;

III - por via telefônica, mediante contato com a Assessoria Técnica, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação será gravado e poderá ser reduzido a termo;

IV - mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet.

§ 1º Somente quando utilizado o formulário eletrônico a que alude o inciso IV deste artigo, poderão os interessados receber de imediato, por e-mail, o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria.

§ 2º Fora da hipótese a que alude o parágrafo anterior, o número do protocolo somente poderá ser disponibilizado depois de efetuado o registro e inserida a manifestação no sistema de controle eletrônico da Ouvidora.

Art. 13 As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, o seguinte trâmite:

I - análise prévia pela Assessoria Técnica ou pela Secretaria Executiva, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II - submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento que haja sido decidido e com o retorno das informações ao interessado; e

IV - pronunciamento da Promotoria de Justiça ou órgão do Ministério Público para onde foi encaminhada a manifestação, informando a Ouvidoria acerca das medidas inicias tomadas em face do fato noticiado.

§ 1º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle.

§ 2º Manifestações vindas por faz fac-símile ou por via postal serão registradas manualmente no livro Protocolo de Entrada, observando-se, na seqüência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 3º Nas hipóteses dos parágrafos 1º e 2º deste artigo, o interessado poderá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 14 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I - quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica; e

e) mediante contato pessoal;

II - quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. denúncia;

2. reclamação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação;

5. elogios; e

6. outros;

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes em face de cujas condutas o Ministério Público tem o dever legal de agir:

1. denúncia;

2. reclamação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação;

5. pedido de providência; e

6. outros;

III - quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);

b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);

c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;

d) membros e servidores do Ministério Público;

e) membros e servidores do Poder Judiciário;

f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;

g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;

h) órgãos e representantes da mídia;

i) profissionais liberais e estudantes;

j) entidades e representantes da classe empresarial; e

k) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores;

IV - quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas e reclamações:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

1. Procuradoria-Geral;

2. Colégio de Procuradores e Conselho Superior;

3. Corregedoria-Geral;

4. Procuradoria de Justiça Cível;

5. Procuradoria de Justiça Criminal;

6. Comissão de Concurso;

7. Ouvidoria;

8. Secretaria-Geral do Ministério Público;

9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

10. Centros de Apoio, Centro de Estudos e Coordenadoria de Recursos;

11. Promotorias de Justiça;

12. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

13. Órgãos e Servidores da estrutura administrativa; e

14. outros setores;

b) entes externos:

1. órgãos e agentes federais;

2. órgãos e agentes estaduais;

3. órgãos e agentes municipais;

4. concessionárias de serviços públicos;

5. entidades civis, inclusive sindicais;

6. empresas privadas;

7. pessoas físicas; e

8. outros;

V - quanto aos órgãos e agentes internos alvo de elogios:

a) Procuradoria-Geral;

b) Colégio de Procuradores e Conselho Superior;

c) Corregedoria-Geral;

d) Procuradoria de Justiça Cível;

e) Procuradoria de Justiça Criminal;

f) Comissão de Concurso;

g) Ouvidoria;

h) Secretaria-Geral do Ministério Público;

i) Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;

j) Centros de Apoio, Centro de Estudos e Coordenadoria de Recursos;

k) Promotorias de Justiça;

l) Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;

m) Órgãos e Servidores da estrutura administrativa; e

n) outros setores;

VI - quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

1. retardamento injustificado de atos de ofício;

2. omissão ou desídia no exercício da função;

3. recusa de atendimento ou tratamento descortês;

4. deficiência técnica no desempenho da função;

5. incontinência pública ou conduta inconveniente;

6. inadimplência de obrigações civis;

7. favorecimento, conluio ou prevaricação;

8. percepção de vantagens pessoais indevidas;

9. exercício de atividade político-partidária;

10. exploração de prestígio;

11. utilização abusiva dos poderes do cargo; e

12. outros;

b) com relação aos entes externos:

1. improbidade administrativa;

2. infração, dano ou ameaça de dano ambiental;

3. ofensa ou violação aos direitos do consumidor;

4. violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, etc.)

5. violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

6. sonegação fiscal;

7. tráfico de drogas;

8. organização criminosa;

9. práticas delitivas diversas; e

10. outros;

VII - quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. arquivadas por impertinentes;

2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;

3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria; e

4. outras situações;

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador-Geral de Justiça;

2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;

3. ao Conselho Nacional do Ministério Público;

4. à Secretaria-Geral do Ministério Público;

5. aos Centros de Apoio e órgãos internos similares;

6. às Promotorias de Justiça;

7. a outros órgãos do Ministério Público;

8. a ouvidorias de órgãos externos; e

9. a outros entes externos.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público para onde foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

b) solucionadas extrajudicialmente;

c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;

d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;

e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;

f) transformada desde logo em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública; e

g) outras soluções.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 15 A pedido do Ouvidor, poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou de treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 16 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 17 Este Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação, revogadas eventuais disposições em contrário.

Florianópolis, 26 de abril de 2006.

PEDRO SÉRGIO STEIL

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

ATO Nº 673/2021/PGJ

INSTITUI a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Santa Catarina

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 19, X, e XX, c , e art. 83 da Lei Complementar n. 738, de 23 de janeiro de 2019 Consolidação das Leis que instituem a Lei Orgânica do Ministério Público do Estado de Santa Catarina,

CONSIDERANDO o papel institucional do Ministério Público de fomentar o aprimoramento da atuação do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Ministério Público compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro; e

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, bem como a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Santa Catarina, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I - receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público de Santa Catarina, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Brasileiro;

II - encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III - promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher; e

IV - propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação. REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E COMUNIQUE-SE.

Florianópolis, 9 de dezembro de 2021.

FERNANDO DA SILVA COMIN

Procurador-Geral de Justiça

6 MINISTÉRIOS PÚBLICOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE

6.1 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO GOIÁS

LEI Nº 16.184, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2007

Institui a Ouvidoria e promove parcial reestruturação no Ministério Público do Estado de Goiás.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 23, § 7o da Constituição do Estado, decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1o Fica criada a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5o, da Constituição da República, acrescido pela Emenda Constitucional no 45, de 8 de dezembro de 2004.

Art. 2o A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição, por meio de seus órgãos, membros e serviços auxiliares, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 3o A Ouvidoria detém independência funcional em relação a todos os demais órgãos do Ministério Público, atuando em regime de cooperação com eles sem vínculo de hierarquia funcional.

Art. 4o A Ouvidoria do Ministério Público será chefiada pelo Ouvidor do Ministério Público, eleito, em votação secreta, pelo Colégio de Procuradores de Justiça, entre seus integrantes, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma reeleição, aplicando-se, no que couber, as normas legais e regimentais que regulam a eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 1o O Ouvidor do Ministério Público será substituído, nas faltas, férias, licenças, afastamentos, suspeição ou impedimento pelo Ouvidor do Ministério Público Substituto, eleito na forma e ocasião indicadas no caput deste artigo.

§ 2o O exercício da função dar-se-á sem prejuízo das atribuições originárias do membro do Ministério Público.

§ 3o A primeira investidura deverá ocorrer no prazo de até sessenta dias após a publicação desta lei.

§ 4o Ocorrendo a vacância do cargo de Ouvidor, independente da data do fato, proceder-se-á nova eleição no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 5o A destituição do Ouvidor-Geral do Ministério Público observará, no que couber, as regras e procedimentos legais e regimentais que regulam a destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5o Compete a Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelo Ministério Público;

II – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral, Conselho Superior, Colégio de Procuradores de Justiça e Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas e providências a serem adotadas, visando o adequado atendimento da sociedade e da execução das atribuições institucionais;

III – representar, fundamentada e diretamente, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, ou, se for o caso, ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses aludidas no art. 130-A, § 2o, da Constituição Federal;

IV – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários a adequada e eficiente prestação das atividades funcionais;

V – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando aos interessados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

VIII – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral, mensalmente, relatório contendo a síntese das representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

IX – elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, submetendo-os ao Colégio de Procuradores de Justiça, no prazo máximo de cento e vinte dias, a partir da posse do primeiro Ouvidor;

X – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 6o Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Parágrafo único. As informações que, apesar de anônimas, possam interessar a órgão da administração superior ou de execução do Ministério Público, serão recebidas e repassadas àqueles, mediante despacho fundamentado.

Art. 7o Compõe a estrutura da Ouvidoria-Geral do Ministério Público uma secretaria, com no mínimo dois servidores.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8o O art. 2o da Lei no 14.909, de 09 de agosto de 2004, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 2o.....

IX – descontos havidos na remuneração ou subsídio de servidores e membros da carreira em razão de atrasos, penalidades, retiradas e faltas injustificadas;

.....

XIII – outras receitas que lhe forem conferidas por lei ou decisão judicial;

XIV – valores cobrados para a inclusão e o processamento na folha de pagamento de cada parcela mensal referente às consignações facultativas, assim definidas no artigo 2o, inciso II, da Lei no 13.847, de 07 de junho de 2001.

XV – os descontos decorrentes da contrapartida dos servidores nos benefícios do auxílio-refeição e auxílio transporte."

Art. 9o Ficam extintas as seguintes funções de confiança de que trata a Lei no 14.810, de 1o de julho de 2004:

I – instrutor, com remuneração correspondente ao símbolo DAI-2;

II – um Secretário Auxiliar do Colégio de Procuradores de Justiça, com remuneração correspondente ao símbolo CDMP;

III – um Secretário Auxiliar do Conselho Superior do Ministério Público, com remuneração correspondente ao símbolo CDMP;

IV – Chefe de Divisão, com remuneração correspondente ao símbolo CDMP-1;

V – Chefe de Seção, com remuneração correspondente ao símbolo CDMP-2;

VI – um Motorista da Corregedoria Geral do Ministério Público, com remuneração correspondente ao símbolo CDMP;

VII – um Secretário de Gabinete do Corregedor Geral do Ministério Público, com remuneração correspondente ao símbolo DAI-2;

VIII – um Secretário de Coordenador das Promotorias de Justiça da Capital, com remuneração correspondente ao símbolo CDNP.

Art. 10 O art. 38 da Lei no 14.810, de 1o de julho de 2004, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 38 Ficam criadas as seguintes funções de confiança, com os respectivos símbolos de remuneração:

I – quatro de Gerentes de Segurança Institucional, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-1;

II – uma de Chefe de Gabinete, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

III – uma de Diretor Geral, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

IV – cinco para membros do Conselho Superior do Ministério Público, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

V – três para Promotores de Justiça Integrantes do Grupo de Repressão ao Crime Organizado - GRC, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

VI – uma de Ouvidor do Ministério Público, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

VII – oito de Assessores Jurídicos, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

VIII – seis de Assessores Administrativos, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

IX – vinte e uma de Chefes de Departamento, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

X – seis de Chefes de Secretaria IV, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

XI – uma de Presidente da Comissão de Licitação, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-2;

XII – vinte e uma de Chefes de Divisão, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-3;

XIII – quatorze de Assistentes de Segurança Institucional I, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-3;

XIV – três de Chefes de Secretaria III, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-3;

XV – uma de Assistente da Controladoria Interna, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-3;

XVI – dezoito de Assistentes de Segurança Institucional II, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-4;

XVII – quinze de Chefes de Secretaria II, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-4;

XVIII – cinco de Presidentes de Comissões Administrativas ou de Gestão, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-4;

XIX – uma de Motorista do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-4;

XX – uma de Motorista da Corregedoria-Geral do Ministério Público, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-4;

XXI – quinze de Membros de Comissões Administrativas ou de Gestão, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-5;

XXII – sete de Assistentes de Segurança Institucional III, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-5;

XXIII – vinte e uma de Chefes de Seção, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-5;

XXIV – vinte e três de Chefes de Secretaria I, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-5;

XXV – sete de Assistentes de Recepção de órgãos da Administração Superior, com remuneração correspondente ao símbolo FMP-5.” (NR)

Art. 11 O art. 34 da Lei no 14.810, de 1o de julho de 2004, passa a ter a seguinte redação:

“Art. 34 As funções de confiança serão exercidas exclusivamente por membros do Ministério Público ou servidores ocupantes de cargo efetivo.” (NR)

Art. 12 As tabelas descritas nos Anexos VII e VIII da Lei no 14.810, de 1o de julho de 2004, passam a vigorar com as alterações constantes dos Anexos I e II desta Lei, respectivamente.

Art. 13 As tabelas descritas nos Anexos I, II, IV e V da Lei no 13.162, de 05 de novembro de 1997, passam a vigorar com as alterações constantes dos Anexos III, IV, V e VI desta Lei, respectivamente.

Art. 14 Ficam extintos os cargos em comissão de Diretor Geral e Chefe de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça, constantes do Anexo IV, da Lei no 13.162, de 05 de novembro de 1997.

Art. 15 O Art. 4o da Lei no 13.162, de 05 de novembro de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 4o Compõem a estrutura da Diretoria Geral os seguintes órgãos de apoio administrativo, cujas funções serão especificadas por ato do Procurador Geral de Justiça, nos termos do art. 69 da Lei Complementar no 25, de 06 de julho de 1998:

I – 7 (sete) Superintendências;

II – 21 (vinte e um) Departamentos;

III – 21 (vinte e uma) Divisões;

IV – 21 (vinte e uma) Seções.” (NR)

Art. 16 Aplicam-se aos servidores do Ministério Público que adquiriram estabilidade ao tempo da vigência da Lei no 13.162, de 05 de novembro de 1997, as regras de movimentação funcional instituídas pela Lei no 14.810, de 1o de julho de 2004.

Art. 17 Ficam criados noventa e seis cargos comissionados de Assessor de Promotoria de Justiça do Interior e trinta e seis cargos de Assistente de Gabinete de Procurador de Justiça, a serem providos por bacharéis em Direito, com vencimentos equivalentes ao símbolo MP-2, de acordo com a tabela constante do Anexo I desta Lei.

§ 1o Os cargos comissionados de que trata o artigo 1o, da Lei no 14.920, de 03 de setembro de 2004, passam a ser denominados Assessor de Promotoria de Justiça do Interior.

§ 2o Os requisitos para distribuição desses cargos serão definidos por ato do Procurador-Geral de Justiça, obedecidos critérios objetivos quanto à necessidade e oportunidade.

Art. 18 As despesas decorrentes desta Lei correrão à conta de dotação orçamentária do Ministério Público, inclusive créditos especiais e suplementares.

Art. 19 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 27 de dezembro de 2007.

DEPUTADO JARDEL SEBBA

Presidente

RESOLUÇÃO CPJ/MPGO Nº 15, DE 31 DE JULHO DE 2023

Altera o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições previstas no artigo 18, incisos XVII, da Lei Complementar Estadual n. 25, de 6 julho de 1998, RESOLVE expedir a seguinte resolução que altera o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás, instituído pela Resolução n. 11/2008, nos seguintes termos: REGIMENTO INTERNO E MANUAL DE PROCEDIMENTOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás, criada pela Lei n. 16.184/2007, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, acrescida pela Emenda Constitucional n. 45/2004, tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos os demais órgãos do Ministério Público, atuando em regime de cooperação com eles sem relação de hierarquia funcional.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º Compete ao Ouvidor:

I - coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais, representando a Ouvidoria diante dos demais órgãos do Ministério Público, da Sociedade e do Estado;

II - receber reclamações, críticas comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado, quando necessário, as providências adotadas;

III - formular proposta aos órgãos de execução e da Administração Superior do Ministério Público para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por estes desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

IV - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

V - apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, sugerindo medidas a serem adotadas;

VI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII - remeter aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Ministério Público.

a) Nas hipóteses de encaminhamento do feito a órgão do Ministério Público do Estado de Goiás, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas dentro do prazo de 10 (dez) dias. O prazo poderá ser de até 20 (vinte) dias, justificadamente.

b) Caso o procedimento seja encaminhado a outros órgãos públicos ou privados, cumpre à Ouvidoria buscar informações sobre as providências adotadas nos órgãos de destino.

VIII - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

IX - encaminhar relatório estatístico mensal das suas atividades, até o trigésimo dia do mês subsequente, ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral;

X - encaminhar relatório analítico semestral ao Colégio de Procuradores de Justiça;

XI - exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição da República e as Leis conferem aos membros do Ministério Público em atividade.

XII - buscar junto aos órgãos do Ministério Público as informações e os documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais, devendo seus membros e servidores atender, prioritariamente, as suas solicitações;

XIII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função;

XIV - instituir e coordenar em âmbito da Ouvidoria o canal especializado de atendimento às mulheres, denominado Ouvidoria das Mulheres.

Art. 4º Constituem funções privativas do Ouvidor a realização de atos com conteúdo decisório no âmbito da Ouvidoria, que se destinem ao público externo, a expedição de ofícios dirigidos a autoridades, pedidos de informação e encaminhamentos pertinentes a procedimentos instaurados na Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 5º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de quaisquer natureza.

§ 1º Recebida a comunicação via postal, em caráter confidencial, será ela aberta apenas pelo Ouvidor.

§ 2º Diante do poder dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Ministério Público, serão recebidas e repassadas ao órgão respectivo, quando dotadas de plausibilidade.

§ 3º As informações ou manifestações constantes nos órgãos do Ministério Público, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas ao interessado, caso este as tenha solicitado e não seja previsto sigilo.

Art. 5º-A Os procedimentos de acesso à informação previstos na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, serão operacionalizados pela Ouvidoria do Ministério Público, responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

§ 1º Os pedidos de acesso à informação não serão atendidos quando:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV - referentes a informações protegidas por sigilo.

§ 2º Na hipótese do inciso III, a Ouvidoria deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 6º Todos o s expedientes formalmente encaminhados a Ouvidoria serão registrados sequencialmente em banco de dados eletrônico.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, a Secretaria Executiva reduzirá a termo, inserindo as informações no banco de dados eletrônico.

§ 2º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo e senha conferidos à respectiva manifestação na Ouvidoria.

§ 3º Em casos excepcionais, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que se estenderá, aos órgãos da Administração Superior destinatário do expediente.

§ 4º Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser finalizados no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, justificadamente.

Art. 7º Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I - realizar diligências, sem caráter disciplinar, para a melhor instrução do feito;

II - tomar providências visando a solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

III - encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos;

IV - determinar o arquivamento liminar dos expedientes a que se refere o art. 3º II deste Regimento Interno quando não dotados de razoabilidade, ou desacompanhados de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento.

Art. 8º O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem que facilite a sua compreensão.

Art. 9º Realizadas as diligências e comunicados os interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá, na forma da lei, solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

Art. 9º-A As decisões da Ouvidoria que indeferirem o acesso à informação ou às razões da negativa de acesso estarão sujeitas a recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, dirigido ao Colégio de Procuradores de Justiça, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 1º Quando for negado o acesso, será disponibilizado ao requerente o inteiro teor da decisão, por certidão ou cópia, devendo ser cientificado da possibilidade de recurso, dos prazos e condições para a sua interposição e indicada a autoridade competente para a sua apreciação.

§ 2º Quando for negado o acesso à informação, o requerente também deverá ser cientificado que poderá dirigir-se ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio de procedimento de controle administrativo.

§ 3º A Procuradoria-Geral de Justiça deverá informar mensalmente à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público todas as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 10 A Ouvidoria é composta pelo Gabinete do Ouvidor e pela Secretaria Executiva.

Art. 11 As funções de Ouvidor serão exercidas por Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado de Goiás, escolhido na forma da lei.

Art. 12 O Procurador de Justiça exerce a função de Ouvidor sem prejuízo das atribuições de sua respectiva Procuradoria.

Art. 13 Junto ao Gabinete do Ouvidor funcionará uma Secretaria Executiva, chefiada por servidor efetivo indicado pelo Ouvidor.

Parágrafo único. Os demais integrantes da Secretaria Executiva também serão servidores pertencentes ao quadro de funcionários efetivos do Ministério Público, com formação adequada ao desempenho das funções previstas neste Regimento, sendo no mínimo 1 (um) Analista Jurídico, 1 (um) servidor de nível médio, 1 (um) assessor jurídico e estagiários.

Art. 14 São atribuições da Secretaria Executiva da Ouvidoria:

I - receber correspondência s e expedientes, encaminhando os ao Ouvidor;

II - abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos e a documentação da Ouvidoria;

III - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;

IV - secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

V - fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, salvo nos procedimentos em que haja sigilo;

VI - zelar pela guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;

VII - inserir em sistema eletrônico próprio o conteúdo e os dados essenciais das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

VIII - redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

IX - atender com atenção e cortesia as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle de manifestações;

X - exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

Art. 15 Constituem atribuições do Chefe da Secretaria Executiva da Ouvidoria:

I - zelar pelo efetivo cumprimento das determinações do Ouvidor;

II - coordenar a atuação dos servidores da Secretaria Executiva, fazendo cumprir as determinações do Ouvidor;

III - verificar e fiscalizar o cumprimento do horário de serviço dos servidores da Secretaria Executiva;

IV - propor ao Ouvidor a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento do serviço;

V - promover a atualização dos dados estatísticos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VI - mediante designação do Ouvidor, representá-lo em eventos, reuniões e atividades próprias da Ouvidoria;

VII - realizar outras atividades que, a critério do Ouvidor, se mostrem importantes para o correto desenvolvimento dos serviços da Ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, não estando presentes o Ouvidor e o Ouvidor Substituto, e havendo urgência, o Chefe da Secretaria Executiva da Ouvidoria deverá se reportar formalmente ao Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 17 A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema eletrônico de informações com base de dados única que permitirá o registro sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. O sistema informatizado referido no caput deste artigo, essencial e prioritário no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, será desenvolvido e aperfeiçoado pela Superintendência de Informática da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 18 Todo o material informativo impresso produzido com o objetivo de divulgar a atuação do Ministério Público do Estado de Goiás deverá conter os números de telefone da Ouvidoria, bem como o endereço para acesso à sua página na internet.

Art. 19 O exercício do Cargo de Ouvidor é incompatível com o exercício de função de confiança.

Art. 20 O Ouvidor do Ministério Público ao promover inscrição nas listas a que se refere o art. 23, I, da Lei Orgânica do Estado de Goiás, n. 25/98, deverá desincompatibilizar se do cargo, mediante renúncia.

Art. 21 O não atendimento dos deveres ou obrigações estabelecidos neste Regimento pelos membros e servidores do Ministério Público ensejará a adoção das medidas administrativas e disciplinares cabíveis, pelos órgãos competentes.

Art. 22 No desenvolvimento de suas atividades, no atendimento ao público inclusive, a Ouvidoria observará o horário oficial de funcionamento do Ministério Público.

Parágrafo único. Excepcionalmente, serão admitidas alterações no horário de funcionamento da Ouvidoria, para atender a necessidade do serviço.

Art. 23 Os casos de omissão e dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, serão dirimidos pelo Ouvidor, submetendo os primeiros ao referendo ao Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 24 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial do Ministério Público (DOMP), revogando-se as disposições em contrário.

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, em Goiânia, 31 de julho de 2023.

CYRO TERRA PERES

Procurador-Geral de Justiça

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

6.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO

LEI Nº 9.326, DE 23 DE MARÇO DE 2010 - D.O. 23.03.10

Institui, no âmbito do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, o Gabinete de Segurança Institucional e a Ouvidoria Geral.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

TÍTULO I

DO GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

Art. 1º Fica criado o Gabinete de Segurança Institucional no âmbito do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, o qual deverá ser regulamentado por ato do Procurador-Geral de Justiça.

§ 1º O Gabinete de Segurança Institucional terá em sua estrutura a chefia, que será exercida por um Oficial Superior, e as Subchefias de Análise de Risco e Operacional, que serão exercidas por dois Oficiais Intermediários ou Superiores da Polícia Militar, todos indicados pelo Procurador-Geral de Justiça. Redação dada pela Lei nº 10577, D.O. de 04/08/2017

§ 2º Os Oficiais da Policia Militar mencionados no § 1º do Art. 1º desta lei farão jus a uma gratificação adicional no valor de 30% (trinta por cento) do subsídio.

Art. 1º - A Revogado pela Lei nº 10876, D.O. de 29/04/2019

TÍTULO II

DA OUVIDORIA GERAL

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, em consonância com o disposto no Art.130-A, § 5º, da Constituição Federal, alterado pela Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, com o objetivo de contribuir para a elevação, continuamente, dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o fortalecimento da cidadania.

§ 1º A Ouvidoria Geral será composta pelo Ouvidor-Geral do Ministério Público e por servidores das instituições, cujas atribuições serão fixadas pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 2º O Ouvidor-Geral do Ministério Público será um Procurador de Justiça, designado pelo Procurador- Geral de Justiça, devendo seu nome ser homologado pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 3º A destituição do Ouvidor-Geral do Ministério Público somente poderá ser realizada por iniciativa do Procurador-Geral de Justiça ou de 1/3 (um terço) dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça e aprovada pela maioria absoluta do colegiado.

§ 4º O mandato do Ouvidor-Geral do Ministério Público encerrar-se-á com o término do mandato do Procurador-Geral de Justiça que o designou. TÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 3º As despesas resultantes da aplicação desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias consignadas ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso.

Art. 4º A implementação do contido nesta lei observará o Art. 169 da Constituição Federal e a Lei Complementar Federal nº 101, de 04 de maio de 2000.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 23 de março de 2010.

BLAIRO BORGES MAGGI

Governador do Estado

RESOLUÇÃO Nº 47-CPJ

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto no artigo 2º da Lei Estadual nº 9326, de 23 de março de 2010,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso é órgão auxiliar, instituída pela Lei Estadual nº 9326, de 23 de março de 2010, em consonância com as disposições do § 5º do art. 130-A da Constituição Federal, com o objetivo de contribuir para a elevação, continuamente, dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o fortalecimento da cidadania.

Art. 2º A função de Ouvidor-Geral será exercida por um Procurador de Justiça, designado pelo Procurador-Geral de Justiça, devendo seu nome ser homologado pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 1º O mandato do Ouvidor-Geral do Ministério Público encerrar-se-á com o término do mandato do Procurador-Geral de Justiça que o designou.

§ 2º Em caso de licença, férias, falta ou impedimento, o Ouvidor-Geral será substituído pelo Procurador de Justiça indicado pelo Procurador-Geral de Justiça no mesmo ato que designar o Ouvidor-Geral.

§ 3º A destituição do Ouvidor-Geral do Ministério Público somente poderá ser realizada por iniciativa do Procurador-Geral de Justiça ou de 1/3 (um terço) dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça e aprovada pela maioria absoluta do colegiado.

§ 4º O Ouvidor-Geral poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres do cargo.

§ 5º Na hipótese do parágrafo 3º deste artigo, o Ouvidor-Geral poderá ser afastado das funções, por ato do Procurador-Geral de Justiça, desde que este seja aprovado pela maioria absoluta do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 3º A Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público, os quais atuarão em regime de cooperação, portanto, sem relação de hierarquia funcional.

§ 1º Constitui dever dos membros e dos servidores emprestar apoio à Ouvidoria e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições legais.

§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça.

Art. 4º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática. Parágrafo Único. O Ouvidor poderá arquivar de plano as manifestações cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, devendo declinar sucintamente as razões e cientificar os interessados sobre o arquivamento.

Art. 5º As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão remetidas, cientificando-se os interessados:

I - à Corregedoria-Geral do Ministério Público, quando tiverem por destinatário membro do Ministério Público;

II - à Secretaria-Geral do Ministério Público, quando o alvo for servidor do Ministério Público ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;

III - a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I e II deste artigo.

§ 1º Quando a manifestação envolver fato em face do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e para tanto esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução para o qual, segundo as normas internas, haja sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo primeiro deste artigo, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar, em 30 dias, à Ouvidoria acerca das providências tomadas, cabendo a essa, se for o caso, repassar as informações, didaticamente e em linguagem acessível, aos interessados.

§ 3º Quando as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria, que funcionará no Edifício-Sede do Ministério Público, vinculada diretamente ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, o Ouvidor-Geral e servidores desta Instituição.

Art. 7º São atribuições do Ouvidor:

I - receber, analisar e dar o encaminhamento devido às manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

II - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

III - solicitar aos órgãos e serviços do Ministério Público as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificadas, requisitá-las;

IV - determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações que se apresentarem nas condições a que alude o art. 4º deste Regimento;

V - representar direta e fundamentadamente ao Conselho Nacional do Ministério Público em situações que se amoldem às hipóteses previstas no § 2º do art. 130-A da Constituição Federal;

VI - elaborar, semestralmente, relatório contendo informações sobre as atividades desenvolvidas e remetê-lo ao Colégio de Procuradores de Justiça; VII - zelar pela manutenção do sistema de registro das manifestações recebidas, bem como dos respectivos encaminhamentos e respostas;

VIII - comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor-Geral do Ministério Público fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

IX - prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

X - propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XI - diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XII - zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com lhaneza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XIII - analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XIV - difundir na sociedade o papel da Ouvidoria, as características e os resultados do trabalho por ela desenvolvido; e

XV - provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento.

§ 1º São assegurados ao Ouvidor-Geral, no exercício de suas atribuições legais, todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição Federal e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade.

§ 2º É vedado à Ouvidoria substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público.

Art. 8º A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 9º Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I - pessoalmente, mediante contato direto com servidores que compõem a estrutura da Ouvidoria, devendo reduzir a termo e assinar suas declarações;

II - por fac-símile ou via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor- Geral, pessoalmente;

III - por via telefônica, mediante contato com servidores que compõem a estrutura da Ouvidoria, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação será gravado e poderá ser reduzido a termo;

IV - mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet.

Parágrafo Único. Os interessados receberão o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, depois de efetuado o registro e inserida a manifestação no sistema de controle eletrônico.

Art. 10 As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, o seguinte trâmite:

I - análise prévia pelos servidores que compõem a estrutura da Ouvidoria, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II - submissão da proposta a que alude o inciso I deste artigo ao Ouvidor-Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento que haja sido decidido e com o retorno das informações ao interessado; e

IV - pronunciamento da Promotoria de Justiça ou órgão do Ministério Público para onde foi encaminhada a manifestação, informando à Ouvidoria acerca das medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 12 Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação.

Cuiabá, 15 de abril de 2010.

MARCELO FERRA DE CARVALHO

Procurador-Geral de Justiça Presidente do CPJ

ÉLIO AMÉRICO

Procurador de Justiça Secretário do CPJ

RESOLUÇÃO Nº 226/2021-CPJ

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito do Ministério Público do Estado de Mato Grosso e dá outras providências.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições conferidas pela Lei Complementar nº 416, de 22 de dezembro de 2010;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso é órgão de comunicação direta e simplificada entre o Ministério Público e a sociedade, e com o objetivo de contribuir para a elevação, continuamente, dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o fortalecimento da cidadania;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO a instituição da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, nos termos da Portaria CNMP-PRESI 77, de 21 de maio de 2020, que propicia a execução de um trabalho coordenador e integrado com as unidades do Ministério Público brasileiro;

CONSIDERANDO a necessidade de criar, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, canais de atendimento e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

CONSIDERANDO o que consta no procedimento Gedoc nº 20.14.0001.0006389/2021-95; RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 2º A Resolução nº 047/2010-CPJ, que institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, passa a vigorar com as seguintes modificações:

"Art. 6º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, sediada na Procuradoria Geral de Justiça e vinculada ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, é composta pelo Ouvidor-Geral e por servidores desta Instituição e possui em sua estrutura a Ouvidoria das Mulheres.

§ 1º A Ouvidoria das Mulheres, que atua em regime de cooperação com as Ouvidorias Nacional e do Ministério Público brasileiro, tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

§ 2º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Brasileiro;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor a celebração de parcerias com instituições, públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público voltadas à prevenção e ao combate da violência contra a mulher.” (NR)

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá-MT, 02 de dezembro de 2021.

ESTHER LOUISE ASVOLINSQUE PEIXOTO

Procuradora-Geral de Justiça em substituição

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça em substituição

ROSANA MARRA

Procuradora de Justiça

Secretária do Colégio de Procuradores de Justiça ad hoc

6.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RESOLUÇÃO CPJ/MPMS Nº 1, DE 12 DE ABRIL DE 2022

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito do MPMS e dá outras providências.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, com fulcro no artigo 37-H, da Lei Complementar Estadual nº 72, de 18 de janeiro de 1994 e no artigo 7º da Resolução-PGJ nº 15, de 16 de julho de 2009,

CONSIDERANDO o papel institucional do Ministério Público na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do Sistema de Justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

CONSIDERANDO que a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, assegura a toda mulher o gozo dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana e, também, as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul tem por objetivo contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das tarefas e atividades compreendidas no rol de atribuições dos seus órgãos e serviços, bem como de seus membros e servidores e, ainda, fortalecer a cidadania e a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade;

CONSIDERANDO a necessidade de se criar canais e sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, ampliando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência;

CONSIDERANDO que a repressão eficaz às violações de direitos e, em especial, a prática de qualquer tipo de violência por questão de gênero e/ou em ambiente doméstico, exige do Ministério Público a adequação de seus órgãos, especialmente para a definição de políticas globais de repressão e prevenção, concentração de dados, tratamento uniforme da matéria e aproveitamento de experiências já empreendidas com resultados positivos;

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, por intermédio da Portaria CNMP-PRESI nº 77, de 21 de maio de 2020;

CONSIDERANDO a Recomendação nº 88, de 27 de janeiro de 2022, emitida pelo Conselho Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre a criação de um canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito das Ouvidorias-Gerais de todos os ramos e unidades do Ministério Público e dá outras providências,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional a as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover sua integração às unidades do Ministério Público e às demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 4º O art. 4º da Resolução nº 1/2015-CPJ, de 16 de março de 2015, passa a vigorar acrescido do inciso V, com a seguinte redação:

“Art. 4º(...)

(...)

IV (...);

V – Ouvidoria das Mulheres.” (NR)

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, 13 de abril de 2022.

ALEXANDRE MAGNO BENITES DE LACERDA

Procurador-Geral de Justiça

Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

RESOLUÇÃO PGJ/MPMS Nº 51, DE 31 DE OUTUBRO DE 2024

Regulamenta a organização e funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, no uso das atribuições legais que lhe confere o inciso V do art. 7o da Lei Complementar nº 72, de 18 de janeiro de 1994, ouvido o Colégio de Procuradores de Justiça, e

CONSIDERANDO a Recomendação nº 3, de 5 de março de 2007, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que dispõe sobre a criação de Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados por meio da apresentação do devido projeto de lei, de acordo com o que estabelece o art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a necessidade de atualização normativa em relação à organização e ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, frente aos significativos avanços normativos e tecnológicos experimentados nos últimos anos;

CONSIDERANDO a necessidade de modernizar a regulamentação das atribuições e procedimentos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, de modo a compatibilizá-la com normas estabelecidas pelo CNMP, em especial a Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, e suas alterações posteriores;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul tem um importante papel no fortalecimento da democracia, do Estado de Direito, da boa administração das instituições e na promoção dos direitos humanos; e

CONSIDERANDO, ainda, que, segundo os padrões internacionais, a independência, a transparência, a imparcialidade, a justiça, a objetividade, a informalidade, a acessibilidade, a responsividade, a confidencialidade e a melhoria contínua são princípios dos sistemas da Ouvidoria, devendo o cidadão ser atendido com presteza e acolhimento,

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, órgão auxiliar criado pela Lei Complementar nº 72, de 18 de janeiro de 1994, em seu art. 5º, inciso IV, alínea “e”, com alteração introduzida pela Lei Complementar nº 133, de 15 de abril de 2009, em consonância com as disposições do § 5º do art. 130-A da Constituição da República, acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, representa um canal direto e desburocratizado entre os cidadãos, servidores e membros e a Instituição, com o objetivo de dar efetividade aos serviços e atividades públicos, mantendo ou buscando um padrão de excelência.

Art. 2º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul observará, na sua atuação, as seguintes diretrizes:

I – transparência da informação, proporcionando-se amplo acesso a ela e a sua divulgação;

II – proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III – proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada sua disponibilidade, sua autenticidade, sua integridade e eventual restrição de acesso;

IV – zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;

V – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

VI – defesa da ética, da participação social e da transparência nas relações do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul com a sociedade;

VII – incentivo às práticas de autocomposição entre a sociedade e o Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul.

Art. 3º As funções de Ouvidor e de Ouvidor Substituto do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul serão exercidas por membro em atividade e com mais de 10 (dez) anos de efetivo exercício, mediante designação do Procurador-Geral de Justiça para mandato de 2 (dois) anos, sujeita a referendo pelo Colégio de Procuradores de Justiça, observando-se, quanto a posse, exercício das funções, vedações, substituição, destituição e vacância, o disposto na Lei Complementar nº 72, de 18 de janeiro de 1994.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, bem como acerca de quaisquer dos serviços públicos ou privados que tenham como objeto direitos defendidos pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas;

II – realizar atendimento inicial ao público, de forma humanizada, pelos canais de recepção de demandas diretos e indiretos, registrando a manifestação, solicitando complementação nos casos necessários, orientando o noticiante e encaminhando a demanda aos órgãos de execução competentes;

III – realizar atendimento humanizado e escuta qualificada nos casos que envolvam violência e discriminação de origem, cor, etnia, gênero, orientação sexual, idade ou contra idosos, crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis, bem como quaisquer outras formas de discriminação, orientando vítimas e familiares e efetuando o encaminhamento aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio;

IV – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

V – organizar e manter arquivo da documentação relativa a representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive das respectivas decisões;

VI – realizar ações de prevenção, adotar boas práticas, promover busca ativa de demandas, se necessário, bem como elaborar e desenvolver projetos visando à divulgação do papel institucional da Ouvidoria;

VII – realizar, na medida de sua possibilidade, atividades de Ouvidoria Itinerante ou audiências públicas, promovendo uma maior aproximação do Ministério Público com a sociedade;

VIII – participar de redes de Ouvidorias nacionais, estaduais e municipais;

IX – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

X – sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

XI – se pertinente, encaminhar às instituições competentes elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhe sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público;

XII – dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

XIII – encaminhar à Corregedoria e Procuradoria-Geral e aos respectivos órgãos colegiados superiores relatórios estatísticos, trimestralmente, e analíticos, semestralmente, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 5º A Ouvidoria terá estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população.

Parágrafo único. A Ouvidoria exercerá suas atribuições com independência, atuando em regime de cooperação com os órgãos do Ministério Público, sem relação de hierarquia funcional.

Art. 6º As manifestações dirigidas à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul não possuem limitação temática e poderão ser apresentadas por meio eletrônico, telefônico, presencial e postal.

Parágrafo único. O atendimento feito nas dependências da Ouvidoria ou de setores de atendimento não substitui o acesso do cidadão ao membro do Ministério Público nem impede tal acesso, respeitadas as respectivas atribuições.

Art. 7º As manifestações dirigidas à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul deverão ser minimamente fundamentadas, escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que o manifestante detenha e, se for possível, com apresentação de documentos comprobatórios.

§ 1º A Ouvidoria procederá à conferência dos dados cadastrais das manifestações identificadas, sigilosas ou não, contatando quando necessário o manifestante para confirmar a autenticidade do registro.

§ 2º Constatadas pela Ouvidoria divergências cadastrais capazes de comprometer a autenticidade do registro, a manifestação poderá ser arquivada por decisão do Ouvidor.

§ 3º Havendo necessidade de complementação da manifestação com novas informações, o manifestante será notificado, sendo facultado o prazo de até 2 (dois) dias para encaminhá-las.

§ 4º A inobservância injustificada, pelo manifestante, do prazo estabelecido no § 3º poderá acarretar o arquivamento da manifestação.

Art. 8º As manifestações poderão ser arquivadas de plano quando não dotadas de razoabilidade, forem incompreensíveis ou estiverem desacompanhadas de informações mínimas ao seu conhecimento, cientificando-se os interessados.

Parágrafo único. O procedimento previsto no caput também poderá ser aplicado aos casos de demandas repetidas, em se tratando do mesmo objeto e das mesmas partes.

Art. 9º A Ouvidoria poderá processar manifestações anônimas que sejam de interesse do Ministério Público, quando dotadas de razoabilidade e acompanhadas de informações ou documentos mínimos ao seu conhecimento.

Parágrafo único. A Ouvidoria não fornecerá informações acerca do processamento de manifestações anônimas, ficando a critério discricionário do órgão de execução ministerial com atribuição para apuração dos fatos prestar eventual informação acerca do encaminhamento realizado.

Art. 10 O manifestante poderá solicitar sigilo dos seus dados de identificação, a ser deferido pelo Ouvidor, desde que apresentada fundamentada justificativa.

Parágrafo único. Não será admitido o sigilo quando a preservação da identificação do manifestante prejudicar o interesse público ou social, ou o interesse de incapaz.

Art. 11 As manifestações que envolvam as atividades de competência do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul serão encaminhadas à respectiva unidade, por meio do Sistema de Automação da Justiça do Ministério Público (SAJMP), para esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria.

Art. 12 A Ouvidoria manterá canais permanentes de interlocução entre os interessados e o Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, adotando, preferencialmente, a comunicação em meio digital, por meio de formulário eletrônico de atendimento a ser disponibilizado na página oficial do órgão na internet.

Parágrafo único. Ao registrar sua manifestação por meio de formulário eletrônico, o interessado, após preencher cadastro prévio com informações pessoais básicas, deverá classificá-la entre representações, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e sugestões.

Art. 13 As manifestações recebidas pela via postal e as declarações dos interessados atendidos presencialmente serão registradas no sistema próprio da Ouvidoria, para fins de organização e controle.

§ 1º As manifestações dirigidas à Ouvidoria de forma presencial poderão ser objeto de registro em mídia audiovisual para posterior encaminhamento aos órgãos competentes, observada, quanto às manifestações sigilosas ou de cunho sensível, a necessária autorização do manifestante.

§ 2º A documentação que comprove os fatos relatados pelo manifestante deverá ser apresentada à Ouvidoria durante o atendimento.

Art. 14 Não caberá à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, no âmbito de suas atribuições administrativas e visando à preservação de sua autonomia:

I – apurar a veracidade das informações, antes de solicitar esclarecimentos às unidades administrativas do Ministério Público;

II – atuar como instância recursal frente a matérias já apreciadas pelos órgãos da Administração Superior;

III – responder dúvidas ou consultas jurídicas;

IV – responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos emitidos pelo Ministério Público;

V – processar demandas relacionadas às unidades do Ministério Público, de forma a preservar as atribuições destas;

VI – atuar como instância correcional.

Art. 15 Aplica-se à Ouvidoria do Ministério Público de Mato Grosso do Sul, no que couber, a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, e suas alterações posteriores.

Art. 16 As dúvidas e os casos omissos pertinentes a esta Resolução serão dirimidos pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 17 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Resolução nº 15/2009-PGJ, de 16 de julho de 2009.

Campo Grande, 31 de outubro de 2024.

ROMÃO AVILA MILHAN JUNIOR

Procurador-Geral de Justiça

7 MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO

7.1 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

PORTARIA PGR/MPF Nº 519, DE 30 DE AGOSTO DE 2012

Dispõe sobre a criação e implantação da Ouvidoria do Ministério Público Federal.

O PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA, no uso de suas atribuições e considerando os termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal e da Resolução CNMP nº 64, de 1º/12/2010, resolve:

Art. 1º Criar a Ouvidoria do Ministério Público Federal - MPF, órgão de controle interno, para a promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, e de fomento da participação dos cidadãos, de organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na instituição.

§ 1º A Ouvidoria não dispõe de atribuições correicionais, nem substitui os órgãos de execução do MPF.

§ 2º A Ouvidoria, a par dos seus poderes de atuação, privilegiará a cooperação com os órgãos do MPF, sem relação de hierarquia funcional.

Art. 2º A Ouvidoria tem a finalidade de contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

§ 1º Na execução de suas atribuições, a Ouvidoria orientar-se-á pelos princípios da eficiência, imparcialidade, celeridade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa.

§ 2º No encaminhamento e na resolução das demandas que lhe forem dirigidas, a Ouvidoria poderá dispensar formalidade que prejudique a eficácia do ato e deverá utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I - receber, analisar e dar o encaminhamento devido a representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;

II - buscar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das manifestações recebidas;

III - recomendar ao responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como a cessação do desrespeito verificado;

IV - representar, quando necessário, aos demais órgãos da Administração Superior do MPF para promover as providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas;

V - representar ao Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, nas hipóteses de sua competência;

VI - prestar informações, sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior do MPF e pelo CNMP;

VII - prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas e cidadãos;

VIII - realizar ou promover estudos e pesquisas com base em dados e informações colhidos no desenvolvimento de suas atividades;

IX - coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria e à satisfação dos usuários;

X - propor aos órgãos de administração do MPF medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XI - elaborar relatório estatístico trimestral;

XII - elaborar relatório analítico anual, encaminhando-o ao CSMPF e ao CNMP;

XIII - elaborar o Regimento Interno e submetê-lo à aprovação do CSMPF;

XIV - expedir Instruções para a execução de suas atividades;

XV - divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

XVI - manter articulação, parceria e colaboração com a sociedade civil e com as Ouvidorias públicas e privadas, em especial as do Ministério Público;

XVII - celebrar, mediante delegação do Procurador-Geral da República, termos de cooperação técnica com entidade pública ou privada; e

XVIII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 4º Para o cumprimento de suas atribuições e para a verificação da procedência de representações, reclamações, denúncias, críticas, pedidos de informações e de providências, ou outras manifestações, o Ouvidor-Geral, poderá, com vistas à sua efetiva resolução:

I - promover o diálogo, a conciliação e a mediação;

II - realizar audiências públicas, reuniões, inspeções e diligências;

III - requisitar informações e documentos da Administração Pública e de entidades privadas;

IV - ter livre acesso a qualquer local, público ou privado, respeitadas as normas constitucionais pertinentes à inviolabilidade do domicílio;

V - notificar pessoas para prestar esclarecimentos; e

VI - ter acesso incondicional aos bancos de dados do MPF e de seus serviços auxiliares, devendo o Ouvidor-Geral velar pelo sigilo das investigações em curso.

§ 1º O exercício dos poderes previstos neste artigo será feito nos termos do art. 8º da Lei Complementar nº 75, de 20/5/1993.

§ 2º As requisições do Ouvidor-Geral serão feitas fixando-se prazo razoável de até dez dias uteis para atendimento, prorrogável mediante solicitação justificada.

Art. 5º A Ouvidoria disponibilizará os meios necessários ao recebimento de representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, tais como atendimento presencial, canais digitais e postais de comunicação.

Parágrafo único. Poderá ser determinada, se necessário, a preservação do sigilo do teor de representação, reclamação, denúncia, crítica, pedidos de informações ou de providências, bem como da identidade da pessoa que o formular.

Art. 6º A Ouvidoria será organizada e atuará em perspectiva multidisciplinar.

Art. 7º A Ouvidoria será dirigida por membro da carreira, que não acumulará o exercício dessa função com outras do MPF.

Art. 8º A Ouvidoria será implantada no prazo de trinta dias, em caráter prioritário, e até a promulgação da lei prevista no art. 130-A, §5º, da Constituição Federal funcionará com estrutura administrativa própria, a ser implementada de acordo com a disponibilidade orçamentária e de pessoal, e regimento interno provisório. (Vide PORTARIA PGR/MPF N° 585 DE 27 DE SETEMBRO DE 2012)

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS

PORTARIA PGR/MPF Nº 412, DE 5 DE JULHO DE 2013

Institui a Sala de Atendimento ao Cidadão no âmbito do Ministério Público Federal.

O PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe são conferidas no art. 26, incisos VIII e XIII, da Lei Complementar nº 75, de 20/5/1993, e considerando o disposto na Resolução CNMP nº 88, de 28/8/2012, na Lei nº 12.527, de 18/11/2011, e no Processo Administrativo PGR/MPF nº 1.00.000.002473/2013-19, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a Sala de Atendimento ao Cidadão no âmbito do Ministério Público Federal - MPF, responsável pelo atendimento inicial ao público, inclusive aos advogados.

Parágrafo único. Os serviços da Sala de Atendimento ao Cidadão estarão disponíveis a qualquer interessado, por meio de sistema eletrônico na internet e, presencialmente, na Procuradoria Geral da República, nas Procuradorias Regionais da República, nas Procuradorias da República nos Estados e no Distrito Federal e nas Procuradorias da República nos Municípios, que disporão de um espaço físico exclusivo para este fim.

Art. 2º A Sala de Atendimento ao Cidadão estará vinculada administrativamente ao setor da estrutura organizacional que tenha como atribuição o atendimento ao público e, na ausência desse setor, caberá ao Procurador-Chefe da respectiva unidade do MPF fixar sua vinculação administrativa.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Sala de Atendimento ao Cidadão:

I - receber notícias de irregularidades, representações, solicitações de informação, requerimentos, dentre outras demandas formuladas pelo cidadão, realizando a triagem e o encaminhamento inicial;

II - realizar as atribuições inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-MPF, conforme disposto na Portaria PGR/MPF nº 246/2012;

III - fornecer informações a respeito de distribuição e localização de procedimentos e processos aos advogados e cidadãos interessados;

IV - fornecer certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos e processos;

V - receber os pedidos de vista e/ou a cópia de autos em trâmite na unidade e encaminhar ao gabinete ou setor responsável, cujo procedimento deverá observar o disposto em ato normativo específico;

VI - recepcionar advogados e partes para que o atendimento seja feito pessoalmente pelo membro do MPF, casos em que deverão ser observados os preceitos da Resolução CNMP nº 88/2012;

VII - encaminhar a demanda do cidadão ao setor responsável na impossibilidade de atendimento imediato;

VIII - indicar ao cidadão o órgão competente para analisar sua demanda, nos casos em que ficar caracterizada a falta de atribuição do MPF;

IX - adotar as providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do noticiante, caso seja solicitado, mantendo, contudo, em local reservado, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para, caso necessário, futuros contatos do MPF; e

X - elaborar relatórios dos serviços prestados, com o devido registro das informações em sistema eletrônico específico.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA

Art. 4º A Sala de Atendimento ao Cidadão será fisicamente composta por estrutura adequada que disponha de atendimento individualizado, de modo a garantir a privacidade e a segurança no atendimento ao público.

§ 1º A sala destinada ao atendimento individual deverá dispor de espaço suficiente para abrigar o atendente e, no mínimo, dois cidadãos.

§ 2º A Sala de Atendimento ao Cidadão deverá ser equipada com os materiais necessários ao pleno cumprimento de seus objetivos.

§ 3º A Sala de Atendimento ao Cidadão deverá ser localizada em local de fácil visibilidade e, preferencialmente, em andar térreo e próximo à recepção do prédio, respeitas as normas de acessibilidade.

Art. 5º A Sala de Atendimento ao Cidadão deverá ser dotada de equipe capacitada para o desempenho das atividades e atender o público com polidez, simpatia, cordialidade, impessoalidade, celeridade e atenção .

Parágrafo único. Os requerimentos de medidas urgentes terão tratamento prioritário.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 6º O horário do atendimento presencial ao cidadão nas unidades do MPF será de segunda a sexta-feira, preferencialmente no período das 9h às 19h, ininterruptamente, facultado ao cidadão requerer o processamento de sua demanda eletronicamente, em qualquer dia e horário, por meio do sistema eletrônico a que se refere o art. 1º, parágrafo único, desta Portaria.

Parágrafo único. O Procurador-Chefe poderá alterar o horário de atendimento a que se refere o caput de acordo com a estrutura existente na respectiva unidade do MPF.

Art. 7º O atendimento presencial será reduzido a termo e registrado em sistema eletrônico próprio, que deverá conter necessariamente dados de identificação e contato do cidadão, resumo do objeto da sua demanda, bem como a solução indicada.

Art. 8º O atendimento, presencial ou eletrônico, ao cidadão que solicitar a atuação do MPF em razão de suposta lesão ou ameaça a direitos observará a seguinte rotina:

I - quando a promoção dos direitos envolvidos for da atribuição do MPF, a Sala de Atendimento ao Cidadão providenciará o devido registro eletrônico e o encaminhamento do termo de informações ao setor responsável; e

II - quando a promoção da defesa dos direitos envolvidos não for da atribuição do MPF, a Sala de Atendimento ao Cidadão indicará ao cidadão, sempre que puder identificar pelas informações disponíveis, o órgão, entidade ou instituição com atribuição para atuar na demanda, fornecendo guia de registro de atendimento e encaminhamento.

Art. 9º Quando se tratar de atendimento ao cidadão que solicitar informações ou apresentar requerimentos, dentre outras demandas cuja atribuição seja do MPF e que não possam ser prontamente atendidas, a Sala de Atendimento ao Cidadão encaminhará o termo de informações ao setor responsável.

Art. 10 O atendimento preferencial aos idosos, crianças e adolescentes, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas com deficiência temporária ou permanente deverá observar a legislação específica.

Art. 11 Sempre que necessário e havendo disponibilidade na unidade, poderão ser acionados profissionais de outras áreas, tais como serviço social, psicologia, antropologia, intérprete em libras, entre outros, com objetivo de auxiliar no atendimento especifico destinado às minorias, aos diferentes grupos sociais, etnias e pessoas que necessitam de atendimento especial.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12 A Secretaria Geral do MPF deverá elaborar manual com normas e procedimentos a serem observados com vistas ao adequado atendimento ao cidadão.

Art. 13 A Sala de Atendimento ao Cidadão da Procuradoria Geral da República, vinculada à Secretaria Geral do MPF, sob supervisão da PFDC, exercerá a função de Sala de Atendimento ao Cidadão-Nacional do MPF, com atribuição para coordenar a organização e o funcionamento das demais unidades.

Art. 14 Compete ao Secretário-Geral do MPF dirimir as dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria e decidir os casos omissos.

Art. 15 Esta Portaria entrará em vigor trinta dias após a data de sua publicação.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS

RESOLUÇÃO CSMPF Nº 240, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2024

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público Federal.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, no exercício da competência prevista no art. 57, inciso I, da Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993, e considerando a deliberação tomada na 10ª Sessão Ordinária do Conselho Superior do Ministério Público Federal, realizada em 3 de dezembro de 2024, no Procedimento de Gestão Administrativa nº 1.00.001.000024/2019-11, resolve:

Art. 1º Esta Resolução aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público Federal, conforme Anexo Único.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO GUSTAVO GONET BRANCO

ANEXO ÚNICO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

CAPÍTULO I

DO ÓRGÃO E SUA COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público Federal é órgão de controle interno, para a promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do Ministério Público Federal (MPF), e de fomento da participação dos cidadãos, de organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na instituição.

§ 1º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria será pautada pelos princípios da eficiência, imparcialidade, celeridade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa.

§ 2º Visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade, a Ouvidoria prestigiará em sua atuação a cooperação, o diálogo, a conciliação e a mediação.

§ 3º A Ouvidoria não dispõe de atribuições correicionais nem disciplinares sobre as atividades funcionais e condutas dos membros do MPF, nem substitui seus órgãos de execução.

Art. 2º A Ouvidoria contará com um canal especializado no atendimento de denúncias e manifestações relativas à violação dos direitos da mulher.

§ 1º No canal de atendimento às mulheres, a Ouvidoria privilegiará um fluxo rápido no manejo e encaminhamento dos dados às autoridades competentes, além de atuar de forma integrada com as demais unidades do Ministério Público.

§ 2º A equipe técnica responsável pelo atendimento das mulheres receberá capacitação para oferecer um atendimento humanizado, com escuta ativa e acolhimento das vítimas, mantendo-se continuamente atualizada sobre as melhores práticas e regulamentações relevantes de apoio e proteção das mulheres em situações de vulnerabilidade de gênero.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I - receber, analisar e proceder ao encaminhamento devido a representações, reclamações, críticas, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;

II - encaminhar, observado o sigilo, notícias de atos que possam configurar modalidade de assédio ou discriminação nas relações socioprofissionais e no ambiente de trabalho às Comissões de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação;

III - buscar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das manifestações recebidas;

IV - recomendar ao responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou aos princípios que regem a administração pública, bem como a cessação do desrespeito verificado;

V - representar, quando necessário, aos demais órgãos da Administração Superior do MPF para adoção das providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas;

VI - representar ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), nas hipóteses de sua competência;

VII - prestar informações, sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior do MPF e pelo CNMP;

VIII - prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas pelos cidadãos, bem como por entidades públicas ou privadas;

IX - realizar ou promover estudos e pesquisas, fundamentados em informações e dados colhidos no desenvolvimento de suas atividades;

X - coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos, referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria e à satisfação dos usuários;

XI - propor aos órgãos de Administração do MPF medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XII - elaborar relatório estatístico trimestral;

XIII - elaborar relatório analítico anual, encaminhando-o ao Conselho Superior do Ministério Público Federal (CSMPF) e ao CNMP;

XIV - elaborar relatórios à disposição dos gestores como ferramenta de análise;

XV - elaborar o seu Regimento Interno e submetê-lo à aprovação do CSMPF, bem como propor alterações cabíveis;

XVI - expedir instruções para a execução de suas atividades;

XVII - divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

XVIII - manter articulação, parceria e colaboração com a sociedade civil e com as Ouvidorias públicas e privadas, em especial as do Ministério Público;

XIX - encaminhar às instituições competentes as manifestações que lhes sejam dirigidas acerca de seus servidores, serviços e atividades;

XX - celebrar, mediante delegação do Procurador-Geral da República, termos de cooperação técnica com entidade pública ou privada para permitir a troca de informações entre órgãos do governo e entidades;

XXI - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade, bem como trabalhar para manter a melhoria constante de seus processos internos de trabalho;

XXII - aprimorar, de forma contínua e permanente, seus canais para atendimento prioritário e preferencial das pessoas idosas e das pessoas com deficiência, disponibilizando meios de comunicação acessíveis e treinamento adequado para melhor atender às necessidades específicas desses usuário;

XXIII - promover a diversidade e a inclusão em sua equipe, garantindo representatividade e capacitando os servidores para lidar com manifestações relacionadas a questões de gênero, raça, etnia, orientação sexual, entre outros aspectos sociais sensíveis relacionados às atribuições do Órgão;

XXIV - realizar avaliações periódicas de seu funcionamento, com participação de todas as partes interessadas, revisando constantemente processos e procedimentos, com o objetivo de promover a melhoria contínua, adaptar-se às necessidades dos usuários em geral e alinhar-se ao papel institucional do Ministério Público; e

XXV - divulgar periodicamente relatórios de suas atividades, garantindo a transparência e acesso à informação.

§ 1º Na gestão das informações e no tratamento dos dados, a Ouvidoria, naquilo que lhe for aplicável, atenderá ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

§ 2º A Ouvidoria reforçará medidas de segurança da informação para garantir a proteção dos dados pessoais dos usuários contra acessos não autorizados, uso indevido, perda ou vazamento, em conformidade com as diretrizes da LGPD.

§ 3º Para os fins descritos no § 2º, a Ouvidoria implementará políticas de segurança da informação e adotará tecnologias e práticas adequadas para proteger os dados sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR-GERAL

Art. 4º O Ouvidor-Geral é o titular da Ouvidoria, respondendo por suas atribuições no âmbito do MPF, da sociedade civil e dos demais órgãos do Estado, em todas as suas esferas, praticando todos os atos administrativos e executivos referentes às suas competências.

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral possuirá um substituto, indicado pelo Ouvidor titular e nomeado pelo Procurador-Geral da República, para os casos de impedimento, férias, licença ou afastamento, sucedendo-o em caso de vacância até o completo período do antecessor.

Art. 5º Compete ao Ouvidor-Geral:

I - propor a realização de campanhas, debates, propagandas, eventos, cursos e seminários de interesse do órgão na temática, bem como incentivar debates de temas vinculados à área de atuação;

II - submeter ao CSMPF proposta de alteração do Regimento Interno;

III - remeter ao CSMPF conflitos de atribuição entre a Ouvidoria e outros órgão/setores do MPF;

IV - representar a Ouvidoria nas reuniões do Comitê de Gestão Estratégica;

V - despachar com o Secretário-Executivo os documentos recebidos no âmbito da Ouvidoria que impactam na atuação da unidade e estão em conformidade com as suas competências;

VI - proferir despacho para encaminhamento de documentos na esfera de competência da unidade;

VII - expedir instruções a fim de assegurar a regularidade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e a melhoria dos processos internos;

VIII - propor instrumentos, medidas e dinâmicas como objetivo de alinhamento ao modelo de gestão do MPF;

IX - envidar esforços na construção de planejamento que alcance os objetivos estratégicos determinados pela instituição, bem como implantar iniciativas, metas e indicadores em conformidade com a missão e valores institucionais;

X - expedir orientações, recomendações e representações para adoção de providências necessárias à prevenção e cessação de atos que não se encontrem em conformidade com a lei, observado o § 3º do artigo 1º, deste regimento;

XI - participar de eventos, cursos, treinamentos, congressos e seminários que objetivem aprimorar a atuação institucional e a divulgação das atividades desempenhadas pela Ouvidoria;

XII - promover a celebração de convênios, acordos de parceria e protocolos de atuação conjunta com as Ouvidorias de outros órgãos;

XIII - mediar conflitos, colocando-se como facilitador do diálogo entre as partes;

XIV - representar a Ouvidoria nos eventos e reuniões que tiverem pertinência com suas atribuições; e

XV - promover as medidas necessárias para a adequada aplicação deste Regimento.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES

Art. 6º A Ouvidoria do MPF tem a seguinte estrutura:

I - Secretaria-Executiva;

II - Coordenadoria de Atendimento e Qualidade;

III - Coordenadoria de Análise e Processamento;

IV - Coordenadoria de Pesquisas e Projetos;

V - Assessoria Administrativa; e

VI - Assessoria Jurídica.

Art. 7º À Secretaria-Executiva compete:

I - assessorar o Ouvidor-Geral em todas as questões institucionais que se fizerem necessárias;

II - gerenciar e supervisionar as atividades das coordenadorias;

III - elaborar expedientes pertinentes à sua atribuição;

IV - interagir com os órgãos administrativos do MPF;

V - zelar pela publicidade dos atos e das atividades da Ouvidoria;

VI - gerenciar a agenda de compromissos do Ouvidor-Geral;

VII - atender membros e demais autoridades quando o Ouvidor-Geral e seu Substituto não puder fazê-lo;

VIII - submeter manifestações, correspondências e outros documentos relevantes a despacho do Ouvidor-Geral;

IX - participar de eventos, comissões e projetos de interesse da Ouvidoria ou indicar servidor;

X - acompanhar as ocorrências relativas à gestão de pessoas lotadas na Ouvidoria ou delegar essa função às coordenadorias e assessorias;

XI - planejar e coordenar as ações integradas de gestão administrativa e modernização da Ouvidoria, bem como o seu alinhamento ao planejamento estratégico e à disseminação das melhores práticas de desenvolvimento institucional;

XII - propor medidas que objetivem o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e supervisionar a sua aplicação e os resultados obtidos;

XIII - coordenar estudos relacionados a assuntos de interesse da Ouvidoria;

XIV - coordenar a elaboração de relatórios de atividades e temáticos, bem como prestação de contas, a serem apresentados ao Ouvidor-Geral;

XV - coordenar a proposição de melhorias nos sistemas da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão;

XVI - adotar providências de ordem do Ouvidor-Geral; e

XVII - registrar as ocorrências relativas a lotação, férias, recesso e afastamento dos servidores e estagiários lotados na Ouvidoria, com a colaboração dos coordenadores e assessores, ou delegar essa função às coordenadorias e assessorias.

Parágrafo único. Na ausência do Ouvidor titular e de seu substituto, o Secretário-Executivo poderá, no caso de providência de extrema urgência, representá-lo ou entrar em contato e encaminhar expedientes aos órgãos internos do MPF, dentre outras atividades previamente determinadas pelo Ouvidor.

Art. 8º À Coordenadoria de Atendimento e Qualidade compete:

I - prestar atendimento presencial aos manifestantes que demandam a Ouvidoria, juntamente com um dos servidores que compõem a Coordenadoria de Análise e Processamento;

II - efetuar triagem das manifestações cadastradas no Sistema Cidadão;

III - encaminhar as manifestações de atribuição da Ouvidoria à Coordenadoria de Análise e Processamento e as de possível atribuição do MPF à respectiva Sala de Atendimento ao Cidadão;

IV - finalizar as manifestações cujo conteúdo não possuir lógica ou clareza de entendimento, que não ensejam atuação desta Ouvidoria ou do MPF, elaborando respostas de acordo com os tipos de manifestações cadastradas;

V - avaliar a qualidade das respostas dadas aos manifestantes;

VI - identificar rotinas no fluxo de trabalho que necessitem de implementação, revisão e aprimoramento;

VII - elaborar e revisar o planejamento temático, bem como manter o cadastro dos indicadores de desempenho e iniciativas, em sistema específico para essa finalidade;

VIII - coordenar a manutenção e a renovação da certificação ISO 9001;

IX - mapear e avaliar os fluxos de trabalho da Ouvidoria;

X - manter a interlocução com a Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica do Ministério Público; e

XI - gerenciar, em conjunto com a Secretaria de Comunicação Social, os conteúdos que constam nas páginas eletrônicas da Ouvidoria, a fim de apoiar a atuação desse órgão e promover a transparência.

Art. 9º À Coordenadoria de Análise e Processamento compete:

I - analisar e proceder ao encaminhamento das manifestações próprias da Ouvidoria;

II - efetuar a distribuição das manifestações, de modo equitativo, observando a prioridade de análise e das providências que se fizerem necessárias;

III - realizar pesquisas e elaborar minutas de despacho, ofícios, memorando, respostas e outros expedientes necessários à instrução e processamento das manifestações;

IV - adotar metodologia de melhora contínua na qualidade do tratamento das manifestações e reportar à Coordenadoria de Atendimento e Qualidade;

V - propor diretrizes e rotinas padronizadas para a análise e o processamento das manifestações;

VI - elaborar modelos de respostas de acordo com os tipos de manifestações;

VII - avaliar e monitorar as funcionalidades do sistema eletrônico de registro de manifestações, propondo as melhorias que julgar necessárias;

VIII - controlar prazos e respostas as solicitações feitas pela Ouvidoria no interesse das manifestações;

IX - acompanhar as manifestações que tenham alguma demanda pendente, adotando, quando necessário, as providências cabíveis;

X - identificar rotinas no fluxo de trabalho que necessitem de revisão e aprimoramento, e propor mudanças, com vistas a proceder a encaminhamentos corretos e céleres; e

XI - participar de comitês e grupos de trabalho do MPF cujo objeto envolva temática de atuação da Ouvidoria.

Art. 10 Compete à Coordenadoria de Pesquisa e Projetos:

I - coletar e processar dados para produção de estudos, diagnósticos, estatísticas e relatórios estatísticos, analíticos, quantitativos e qualitativos;

II - realizar a revisão dos dados e das respostas das manifestações;

III - acompanhar o andamento das manifestações, com objetivo de verificar os resultados alcançados;

IV - elaborar e propor projetos, formulários eletrônicos, sistemas e ferramentas de benchmarking e Business Intelligence, que objetivem o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

V - solicitar à área de tecnologia da informação aprimoramento de seus sistemas, quando necessário;

VI - solicitar à área de tecnologia da informação a manutenção dos sítios da Ouvidoria na internet e na intranet;

VII - consolidar e sistematizar o registro do conhecimento produzido pela Ouvidoria;

VIII - minutar o conteúdo do material gráfico de interesse da Ouvidoria, tais como cartilhas, banners, folders, relatórios, e acompanhar sua produção;

IX - divulgar informações de interesse da Ouvidoria;

X - elaborar relatórios estatísticos trimestrais, analítico semestral e relatório anual, em consonância com a Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, e com a Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016; e

XI - avaliar a qualidade das respostas dadas aos manifestantes.

Art. 11 À Assessoria Administrativa compete:

I - assessorar o Secretário-Executivo e o Ouvidor-Geral nas questões administrativas e operacionais da Ouvidoria, bem como na definição de diretrizes para a execução de iniciativas que visem à melhoria da qualidade do trabalho desenvolvido;

II - zelar pelo bom uso e pela manutenção dos equipamentos e do mobiliário do órgão, providenciar a disponibilidade e a reposição de materiais de expediente;

III - coordenar a realização de eventos, reuniões, treinamentos e encontros promovidos pela Ouvidoria;

IV - acompanhar e gerir os expedientes de interesse desta Ouvidoria que tramitam no Sistema Único;

V - gerir as caixas de correio eletrônico da Ouvidoria, dando recebimento, andamento, respostas e demais providências no âmbito de sua atribuição;

VI - encaminhar à Secretaria-Executiva as correspondências, autos e documentos para despacho, podendo, em casos de rotina, encaminhá-los diretamente ao Ouvidor-Geral;

VII - elaborar minutas de correspondências e de atos administrativos;

VIII - organizar e manter a guarda de documentos e autos arquivados na Ouvidoria no prazo estabelecido pela Administração;

IX - tramitar e expedir correspondências, comunicações, avisos, instruções de serviços, portarias e outros expedientes relativos a Ouvidoria, no âmbito de sua atribuição;

X - gerir as viagens e de interesse da Ouvidoria com vistas à expedição de documentos, solicitação de diárias e passagens e demais providências, no âmbito de sua atribuição;

XI - organizar a agenda da Ouvidoria, do Ouvidor-Geral, do Secretário- Executivo e dos seus substitutos;

XII - verificar a agenda de reunião do Comitê de Gestão Estratégica e informar a data à Assessoria Jurídica;

XIII - secretariar e documentar as reuniões da Ouvidoria, providenciando a elaboração das respectivas atas;

XIV - acompanhar a programação orçamentária e gerenciar os recursos orçamentários destinados à Ouvidoria; e

XV - gerir o Sistema Cidadão, consolidar melhorias, solicitar mudanças e homologar versão.

Art. 12 À Assessoria Jurídica compete:

I - prestar assessoramento jurídico e redigir minutas de relatórios, respostas aos manifestantes, despachos, pareceres, atos normativos, bem como informações e notas técnicas;

II - elaborar pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações que objetivem subsidiar a otimização do encaminhamento das manifestações recebidas ou para efeito de respostas a serem enviadas aos interessados;

III - acompanhar as sessões do CNMP e CSMPF e de outros órgãos de interesse da Ouvidoria;

IV - analisar a documentação a ser discutida na reunião do Comitê de Gestão Estratégica para atualizar o Ouvidor-Geral das informações necessárias à sua participação no comitê;

V - prestar auxílio jurídico às atividades das demais coordenadorias;

VI - acompanhar casos relevantes ou de importância estratégica para as atividades da Ouvidoria indicados pelos coordenadores e selecionados pelo Secretário- Executivo;

VII - apoiar a Coordenadoria de Análise e Processamento em casos específicos definidos pela Secretaria-Executiva;

VIII - desempenhar outras atribuições ou tarefas determinadas pelo Ouvidor-Geral ou pelo Secretário-Executivo; e

IX - revisar o regimento interno e acompanhar as suas propostas de alteração.

Art. 13 Além das atribuições previstas nos artigos anteriores, cabe aos órgãos da Ouvidoria:

I - efetuar o atendimento com presteza e urbanidade a qualquer cidadão que procure a Ouvidoria do MPF para manifestar-se;

II - manter sala multidisciplinar com estrutura e tecnologia adequadas à proteção do manifestante, dos seus dados e das informações sensíveis que fornecer; e

III - exercer outras atividades determinadas pelo Ouvidor-Geral.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO

Art. 14 As manifestações poderão ser apresentadas por qualquer cidadão, inclusive pelos membros, servidores, estagiários e prestadores de serviços do MPF, além de órgãos públicos e instituições privadas.

Parágrafo único. As manifestações poderão ser feitas pessoalmente, por meio de formulário eletrônico disponível no portal do MPF ou por carta.

Art. 15 As manifestações dirigidas à Ouvidoria serão arquivadas sumariamente quando:

I - seu conteúdo não possuir lógica ou clareza de entendimento;

II - forem repetidas (mesmo objeto e autor);

III - fizerem uso de palavras de baixo calão que desabonem a pessoa reclamada ou a instituição, situação em que também poderá ser dado conhecimento ao alvo das ofensas; e

IV - o demandante deixar de fazer os esclarecimentos necessários à análise dos fatos

§ 1º No caso do inciso IV, será fixado o prazo de 10 dias para o demandante atender à solicitação de informações complementares feita pela Ouvidoria.

§ 2º Quando a manifestação for finalizada no âmbito da Ouvidoria, sem providências, o manifestante será informado da decisão.

Art. 16 A Ouvidoria poderá encaminhar às instituições competentes, se entender pertinente, as manifestações que lhes sejam dirigidas acerca dos serviços e atividades desempenhadas por entidades alheias ao MPF.

Art. 17 Quando a manifestação estiver relacionada às atividades finalísticas da Instituição e necessitar de atuação de qualquer órgão definido no Capítulo II do Título I do Regimento Interno Diretivo do MPF, aprovado pela Portaria PGR/MPF nº 357, de 5 de maio de 2015, seu conteúdo será enviado à Sala de Atendimento ao Cidadão ou à área competente para o recebimento, bem como será o manifestante devidamente informado da providência.

Art. 18 As manifestações anônimas ou apócrifas serão objeto de exame e encaminhamento, se forem dotadas de razoabilidade e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que lhes confiram verossimilhança; ou quando a verossimilhança dos fatos noticiados puder ser constatada por meio de providências preliminares, realizadas por determinação do Ouvidor-Geral, observados a cautela e o sigilo pertinentes ao caso.

Art. 19 O sigilo formulado pelo manifestante poderá ser acatado ou não pelo Ouvidor-Geral, de maneira fundamentada, a depender do caso e de sua apuração, bem como poderá ser levantado ao longo da tramitação do procedimento, sob o mesmo critério.

§ 1º Não será admitido o sigilo quando a preservação dos dados do manifestante prejudicar interesse individual ou interesse público, inviabilizar a apuração dos fatos ou for observada má-fé do manifestante.

§ 2º Em caso de não acatamento do pedido de sigilo ou de levantamento do sigilo já concedido, o interessado deverá ser imediatamente comunicado, para que manifeste o seu interesse em prosseguir com o feito, caso ainda haja possibilidade de retratação da manifestação.

Art. 20 No procedimento das manifestações sigilosas adotar-se-á:

I - a omissão dos dados do manifestante;

II - o resumo dos fatos noticiados quando não for possível encaminhar a íntegra da manifestação; e

III - o registro e o envio do documento, no sistema de protocolo do MPF, como reservado ou confidencial.

Art. 21 O atendimento ao público externo será realizado na Central de Atendimento ao Cidadão da Procuradoria-Geral da República ou em outro local adequado e poderá, nos casos cujo teor da demanda seja de atribuição, contar com a participação de um servidor da Ouvidoria.

Art. 22 A Ouvidoria tem o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do registro da manifestação no Sistema Cidadão, para finalizar a manifestação.

§ 1º Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período em razão da complexidade da demanda ou em virtude de demora de outros órgãos e setores no atendimento das solicitações da Ouvidoria.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a Ouvidoria oferecerá resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 23 A Ouvidoria utilizará linguagem didática, clara e acessível nas respostas oferecidas aos manifestantes.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24 Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral ou por seu substituto, em caso de extrema necessidade ou urgência.

7.2 MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

RESOLUÇÃO Nº 309, DE 5 DE MAIO DE 2023

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

O CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO

FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 166, inciso I, alínea "a", da Lei Complementar n.º 75, de 20 de maio de 1993, tendo em vista o Processo Administrativo nº 08191.012240/2023-63, e de acordo com a deliberação ocorrida na 239ª Sessão Extraordinária, realizada em 5 de maio de 2023,

RESOLVE:

Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, nos seguintes termos:

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios é órgão da Administração Superior, vinculada administrativamente à Procuradoria-Geral de Justiça, cujo objetivo é contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, eficiência, presteza e segurança das atividades dos membros do MPDFT, bem como dos órgãos e serviços auxiliares.

Art. 2º A Ouvidoria atuará como Unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), para os efeitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º A Ouvidoria observará na sua atuação as seguintes diretrizes:

I - transparência, amplo acesso e divulgação da informação;

II - autenticidade, integridade e proteção da informação e de dados sensíveis, garantindo-se a disponibilidade, nos casos previstos em lei;

III - defesa da ética, da participação social, comunitária e institucional nas relações entre o MPDFT e a sociedade;

IV - incentivo à autocomposição e outras formas de solução pacífica de conflitos;

V - garantia de atendimento ao público interno e externo visando a promoção da efetividade dos direitos coletivos da sociedade;

VI - fortalecimento da cidadania e da democracia.

Art. 4º A Ouvidoria, para atendimento ao público externo, funcionará de segunda a sexta- feira, das doze às dezoito horas.

§ 1º No período de vinte de dezembro a seis de janeiro, a Ouvidoria seguirá o horário de funcionamento do MPDFT em regime de plantão.

§ 2º Em situações excepcionais, o horário de funcionamento poderá ser alterado por decisão do Ouvidor.

TÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

CAPÍTULO I

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 5º A Ouvidoria, dirigida pelo Ouvidor, é Órgão competente para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive seus serviços auxiliares, nos termos do artigo 130-A, § 5º, da Constituição Federal.

Art. 6º A organização interna dos trabalhos da Ouvidoria será feita pelo Ouvidor, respeitada a estrutura administrativa do MPDFT.

Art. 7º A Ouvidoria procederá a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

Art. 8º Caberá ao Ouvidor cooperar com a integração e uniformização do atendimento ao público nas Coordenadorias Administrativas do MPDFT.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º O Ouvidor será nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça dentre os Membros do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios integrantes de lista tríplice elaborada pelo Conselho Superior, para mandato de dois anos, permitida a recondução.

§ 1º O exercício da função de Ouvidor dar-se-á sem prejuízo das atribuições originárias do Membro do Ministério Público, salvo necessidade e conveniência do serviço, a critério da Procuradoria-Geral de Justiça.

§ 2º Serão suplentes do Ouvidor os demais integrantes da lista tríplice, que assumirão a função nos afastamentos e impedimentos do titular, na ordem designada pelo Procurador-Geral de Justiça.

§ 3º Os membros do Conselho Superior, o Procurador Distrital dos Direitos do Cidadão e o Corregedor-Geral não poderão exercer as funções de Ouvidor enquanto durar o respectivo mandato.

§ 4º O Ouvidor poderá ser destituído no curso do mandato pelo Conselho Superior, por decisão de dois terços dos seus membros.

§ 5º Durante o mandato, o Ouvidor poderá ser dispensado por decisão do Procurador-Geral de Justiça, de atribuições relativas aos plantões, às substituições e outras atividades extraordinárias.

§ 6º Se ocorrer vacância do cargo, será convocada eleição para escolha de novo Ouvidor.

Art. 10 Ao Ouvidor é assegurada autonomia para a realização das atividades inerentes às suas funções e atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do MPDFT.

Art. 11 Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo MPDFT;

II - representar fundamentada e diretamente aos órgãos da Administração Superior, ou, se o caso, ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses previstas no art. 130-A, § 2º, da Constituição Federal;

III - determinar o arquivamento de representações, reclamações e peças de informação que não apontem irregularidades ou não estejam minimamente fundamentadas; (Revogado pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

IV - garantir aos demandantes o registro de suas manifestações e retorno sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, observadas as hipóteses de sigilo decorrente de lei;

V - colaborar no esclarecimento e na prestação de informações sobre a atuação do MPDFT;

VI - elaborar estudos e pesquisas com base nas sugestões e reclamações apresentadas visando aprimorar ou propor novos procedimentos no âmbito do MPDFT;

VII - manter procedimento constante e contínuo de divulgação interna e externa dos serviços da Ouvidoria, informando a sociedade acerca de sua atuação, bem como dos resultados obtidos e atividades desenvolvidas;

VIII - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

IX - organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações e demais manifestações endereçadas à Ouvidoria;

X - desempenhar outras atividades que lhe forem atribuídas pela Procuradoria-Geral de Justiça;

XI - desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

TÍTULO III

DO CADASTRO, TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

CAPÍTULO I

DO CADASTRO

Art. 12 O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal na sede do MPDFT ou através de canais de comunicação eletrônicos, telefônicos e outros.

Art. 13 As manifestações serão cadastradas e classificadas pela Ouvidoria, no prazo de quarenta e oito horas, de acordo com a classificação prevista no anexo da Resolução CNMP n° 95, de 22 de maio de 2013, observada a seguinte nomenclatura:

I - críticas;

II - elogios;

III - pedidos de informação;

IV - sugestões;

V - reclamações; e

VI - representações.

§ 1º As manifestações relacionadas a instituições alheias ao MPDFT poderão ser cadastradas pela Ouvidoria quando ocorrer cooperação institucional para a atuação em rede de Ouvidorias, hipótese em que serão direcionadas aos órgãos competentes para análise e providências pertinentes.

§ 2º As demandas relacionadas com as atribuições do Conselho Nacional do Ministério Público, de outros ramos do Ministério Público da União e dos Estados, serão encaminhadas para as providências cabíveis, dando-se ciência aos interessados.

§ 3º As manifestações dirigidas à Ouvidoria independentemente do assunto devem ser conhecidas, ainda que não identificada a autoria.

§ 4º O interessado poderá ainda solicitar sigilo dos seus dados de identificação.

SEÇÃO I

DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Art. 14 O Formulário eletrônico de atendimento da Ouvidoria deverá estar disponível no portal do MPDFT na internet e as Unidades competentes deverão assegurar sua periódica atualização.

Art. 15 Ao cadastrar a manifestação, o usuário receberá número de protocolo para acompanhamento da manifestação.

Art. 16 As manifestações devem ser escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações possíveis, bem como a apresentação de documentos comprobatórios.

§ 1º Constatada a necessidade de complementação da manifestação, o manifestante será notificado para as providências cabíveis no prazo de cinco dias, sob pena de arquivamento.

§ 2º Nos casos previstos no § 1º deste artigo, nova manifestação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, com a apresentação da integralidade das informações, documentos ou outros meios de comprovação dos fatos alegados.

SEÇÃO II

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 17 As manifestações realizadas por meio de atendimento telefônico serão registradas em sistema próprio da Ouvidoria para fins de classificação e tratamento.

Art. 18 O atendimento telefônico será realizado preferencialmente por servidores na sede do MPDFT ou, sendo possível, externamente com a utilização de ferramentas tecnológicas ou de inteligência artificial.

Parágrafo único. Em casos excepcionais, o atendimento telefônico da Ouvidoria poderá ser realizado por funcionários terceirizados ou estagiários, observadas as exigências legais.

Art. 19 O atendimento telefônico deve pautar-se pelos princípios da boa-fé, empatia, presteza, cordialidade, ética, moralidade, qualidade, impessoalidade, transparência, acolhimento humanizado, valorização, dignidade da pessoa humana, bem como pela comunicação não violenta, escuta ativa e assertividade.

Parágrafo único. A violação a qualquer dos princípios previstos no caput deste artigo ensejará a apuração da responsabilidade do interlocutor atendente e, no caso do manifestante, poderá ensejar o encerramento imediato do atendimento.

SEÇÃO III

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 20 As declarações dos manifestantes serão registradas em sistema próprio da Ouvidoria para fins de classificação e tratamento.

Art. 21 Os documentos referentes aos fatos relatados pelo manifestante deverão ser apresentados à Ouvidoria durante o atendimento ou encaminhadas via e-mail ou presencialmente no prazo de cinco dias.

Art. 22 As manifestações apresentadas por meio de petições serão encaminhadas para cadastro e adoção das providências cabíveis.

Art. 23 Havendo necessidade de extração de cópias nas dependências do MPDFT, será observada a regulamentação vigente.

Art. 24 A pedido do manifestante ou de membro do MPDFT, poderá ser fornecida certidão de comparecimento à Ouvidoria.

Art. 25 Nos casos em que, durante atendimento presencial, o manifestante empreender ameaça, agressão física ou psicológica, tratamento rude, desrespeitoso ou grosseiro contra o servidor, poderá lhe ser negado atendimento, bem como, se o caso, a adoção de providências junto à Segurança Institucional, de proibição de acesso do infrator à Ouvidoria.

Art. 26 Ao atendimento presencial aplicam-se, no que couber, as regras previstas neste Regimento Interno para o atendimento telefônico.

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO VIA CORREIO ELETRÔNICO

Art. 27 Os e-mails encaminhados pelos manifestantes para o endereço eletrônico ouvidoria@mpdft.mp.br serão registrados em sistema próprio da Unidade, para fins de classificação e tratamento.

Art. 28 As manifestações desconexas, agressivas, preconceituosas, ameaçadoras a órgãos e autoridades ou ainda contendo vocabulário inadequado poderão ser recusadas de imediato.

Parágrafo único. Em casos de reiteração de condutas previstas neste artigo, o infrator poderá ser excluído ou bloqueado da ferramenta de correio eletrônico, sem prejuízo de outras providências cabíveis.

CAPÍTULO II

DO TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 29 A Ouvidoria realizará o tratamento de demandas anônimas, desde que estejam minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 30 Será indeferido o processamento de manifestação contra membro ou servidor que não traduza irregularidade relacionada com as atribuições ou funções por eles desenvolvidas, ressalvada a hipótese de comunicação de crime em tese que deverá ser minimamente fundamentada.

Art. 31 Nas hipóteses do artigo anterior, o Ouvidor ou a chefia do Setor responsável pelo tratamento, poderá, de plano e fundamentadamente, arquivar a manifestação, cientificando os interessados.

Art. 32 As manifestações, também, serão de plano arquivadas:

I - quando forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis;

II - em caso de reiteração ou com mera demonstração de inconformismo;

III - quando ensejar providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria.

Art. 33 Resguardados os casos de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos, observadas as regras previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 34 Se a manifestação envolver fato ensejador da atuação do MPDFT, o Ouvidor determinará sua remessa à Unidade competente em razão da matéria.

Art. 35 Em se tratando de demandas recorrentes deduzidas pelo mesmo usuário com idêntica temática, a Ouvidoria, se não for caso de arquivamento sumário poderá decidir pela conexão ou continência das manifestações.

Art. 36 A Ouvidoria, no prazo de cinco dias, dará início à análise e tratamento das manifestações, contados do primeiro dia útil seguinte ao respectivo cadastro e classificação, salvo motivo justificado, a critério do Ouvidor.

Art. 37 Após o tratamento da manifestação, proceder-se-á seu imediato encaminhamento às Unidades do MPDFT responsáveis pela adoção das medidas cabíveis.

Art. 38 Incumbe às Unidades de execução envolvidas e aos órgãos da atividade-meio informar didaticamente e em linguagem acessível ao manifestante, no prazo de trinta dias, as providências adotadas em relação à manifestação encaminhada, cientificando-se a Ouvidoria no mesmo prazo, nos termos da Recomendação de Caráter Geral nº 1/2017 da Corregedoria Nacional do Ministério Público.

TÍTULO IV

DAS VEDAÇÕES

Art. 39 Não compete à Ouvidoria:

I - apurar a veracidade das informações;

II - atuar como instância recursal;

III - responder dúvidas ou prestar consultas jurídicas;

IV - responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos do MPDFT;

V - processar demandas relacionadas a outras Unidades;

VI - atuar como instância correcional.

TÍTULO V

DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 40 A Ouvidoria deverá consolidar e publicar em sua página oficial os dados estatísticos gerados em relatório mensal e anual, bem como em relatórios de gestão, do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e de projetos desenvolvidos.

Art. 41 A Ouvidoria procederá a elaboração, na periodicidade correspondente, de relatório das atividades, para encaminhamento à presidência do Conselho Superior, à Corregedoria-Geral e à Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

TÍTULO VI

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 42 Instituir o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – SIC/MPDFT, vinculado diretamente à Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

CAPÍTULO

II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 43 Compete ao SIC/MPDFT: (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

I - atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações;

II - informar sobre a tramitação de documentos;

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

IV - encaminhar aos órgãos competentes e/ou unidade do MPDFT pedidos de acesso

a informações;

V - fornecer diretamente ao cidadão resposta a pedido de acesso a informações relativas ao MPDFT, observado o disposto no art. 11 da Lei n. 12.527, de 18/11/2011;

VI - monitorar a tramitação dos pedidos de acesso a informações encaminhados e requerer o fornecimento de respostas tempestivas, conforme procedimentos estabelecidos na Lei n.º 12.527/2011;

VII - receber recurso contra a negativa de acesso a informações, pedidos de acesso a informações e pedido de desclassificação de informação relativa ao MPDFT, encaminhando à autoridade competente para a sua apreciação;

VIII - elaborar, mensal, trimestral, semestral e anualmente, relatório dos pedidos de acesso a informações; e

IX - encaminhar mensalmente à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, ao Corregedor-Geral do MPDFT e ao Presidente do Conselho Superior os relatórios dos pedidos de acesso à informação, inclusive com as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso às informações solicitadas.

Parágrafo único. O relatório de que trata o inciso VIII deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - estatísticas sobre os pedidos recebidos, deferidos e indeferidos e prazos de atendimento, discriminados por órgão e unidade; e

II - justificativas para eventuais atrasos ou omissões praticados pelos respectivos órgãos e unidades no atendimento dos pedidos.

CAPÍTULO III

DO PROCESSAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÕES

Art. 44 Ao receber o pedido de acesso a informações o SIC/MPDFT deverá encaminhá-lo, imediata e preferencialmente, via sistema eletrônico, ao órgão ou unidade do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios competente para prestá-las. (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

§ 1º Não sendo possível ao órgão ou unidade conceder o acesso imediato à informação, abrir-se-á o prazo de quinze dias para que esse órgão ou unidade:

I - comunique a data, local e modo para que o requerente realize a consulta, efetue a reprodução ou obtenha a certidão sobre a informação requerida;

II - indique as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso

pretendido;

III - comunique que não possui a informação, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão ou entidade que a detém, ou remeta o requerimento a esse órgão, cientificando o requerente da remessa do pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no §1º poderá ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Caso o pedido de acesso a informações seja relativo a mais de um órgão ou unidade, o SIC/MPDFT poderá desmembrá-lo, encaminhando aos órgãos e/ou às unidades competentes.

§ 4º Se a unidade e/ou órgão que receber o pedido de informação não for competente para prestá-la, deverá devolver a solicitação ao SIC no prazo de dois dias de seu recebimento, contados nos dias de expediente no MPDFT, devendo ser justificado eventual excesso.

§ 5º A unidade que detectar a necessidade de complementação da informação por outra área deverá comunicar o feito ao SIC no prazo previsto no parágrafo anterior.

§ 6º Sem prejuízo da segurança, da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar, exceto as de caráter eminentemente privado.

§ 7º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, no prazo de dez dias a contar da ciência, dirigido a autoridade hierarquicamente superior.

§ 8º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 9º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico, ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o Ministério Público da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 45 O prazo para resposta ao pedido de acesso a informações, encaminhado em meio eletrônico, será contado a partir da data do efetivo recebimento pelo SIC/MPDFT. (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

Parágrafo único. Caso a data de recebimento do pedido caia em dia não útil, contar- se-á o prazo a partir do primeiro dia útil subsequente.

Art. 46 Da decisão que indeferir ou negar acesso à informação requerida caberá recurso no prazo de dez dias, a contar de sua ciência, dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar em cinco dias. (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

§ 1º A decisão negativa de acesso deverá ser sempre fundamentada, sendo direito do requerente obter o inteiro teor da decisão, por certidão ou cópia.

§ 2º Na estrutura do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios considera-se autoridade hierarquicamente superior para fins do recurso previsto no caput deste artigo:

I - O Secretário-Geral, para as unidades administrativas a ele diretamente vinculadas;

II - O Procurador-Geral do MPDFT, para os demais órgãos e unidades não incluídos no inciso anterior.

Art. 47 A responsabilidade pelo fluxo do pedido de informação encaminhado pelo SIC/MPDFT às unidades e/ou a órgãos administrativos do MPDFT recairá no ocupante do cargo de Secretário-Executivo, ou na chefia da unidade administrativa, quando aquele não existir. (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

Art. 48 Não serão atendidos os pedidos de acesso à informação: (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV - referentes a informações protegidas por sigilo.

§ 1º É vedado exigir do requerente que declare os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

§ 2º O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

§ 3º Fica isento de ressarcir os custos previstos no § 2º deste artigo aquele cuja situação econômica não permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, assim declarado nos termos da Lei 7.115, de 29 de agosto de 1983, aplicando-se esta disposição à hipótese do parágrafo único do artigo 49.

Art. 49 Quando se tratar de acesso a informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original. (Incluído pela Resolução nº 316, de 15 de dezembro de 2023)

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

TÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 50 O cadastro, tratamento e acompanhamento das manifestações pertinentes à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) observarão os prazos previstos na legislação de regência.

Art. 51 Os órgãos da estrutura organizacional do MPDFT deverão prestar apoio e fornecer, com a devida prioridade, as informações e meios que a Ouvidoria solicitar no desempenho de suas funções, podendo, em caso de omissão ou recusa imotivada, requisitá-los com indicação de prazo para cumprimento.

Art. 52 Em casos de manifestação dirigida equivocadamente às demais Unidades do MPDFT, deverão estas proceder, de imediato, seu encaminhamento à Ouvidoria, cientificando-se o interessado e orientando-o a utilizar os respectivos canais de atendimento e informações.

Art. 53 O material informativo impresso, tais como cartilhas, folders e outros destinados à divulgação da atuação do MPDFT, deverá conter informação sobre os números de telefone da Ouvidoria bem como para o acesso à página da Instituição na internet.

Art. 54 O Ouvidor poderá expedir atos internos visando a efetivação e otimização dos procedimentos necessários ao cumprimento desta Resolução.

Art. 55 As dúvidas e os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor, e, no que couber, ad referendum do Conselho Superior.

Art. 56 Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

GEORGES CARLOS FREDDERICO MOREIRA SEIGNEUR

Procurador-Geral de Justiça

Presidente do Conselho Superior

ARINDA FERNANDES

Procuradora de Justiça

Conselheira-Relatora

ANTONIO EZEQUIEL DE ARAUJO NETO

Procurador de Justiça

Conselheiro-Secretário

PORTARIA NORMATIVA Nº 943, DE 1º DE SETEMBRO DE 2023

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

CONSIDERANDO o papel institucional do Ministério Público de fomentar o aprimoramento da sua atuação na defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento do sistema de justiça, especificamente no tocante à prevenção da ocorrência e da reincidência de crimes contra a mulher;

CONSIDERANDO que é missão do Ministério Público tutelar, proteger e assegurar que as mulheres tenham garantidas as condições para o exercício efetivo dos direitos à vida, à segurança, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, à moradia, ao acesso à justiça, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos – ACNUDH;

CONSIDERANDO que compete à Ouvidoria receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo MPDFT;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios compõe a Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, instituída pela Portaria CNMP/PRESI nº 77, de 21 de maio de 2020; e

CONSIDERANDO que a Recomendação CNMP nº 88, de 27 de janeiro de 2022, dispõe sobre a criação de um canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito das Ouvidorias-Gerais de todos os ramos e unidades do Ministério Público,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

§1º A Ouvidoria das Mulheres constitui-se em um serviço especializado de recebimento, tratamento e encaminhamento das demandas de violência doméstica e de todas as formas de violência contra a mulher às autoridades competentes.

§ 2º A função de Ouvidor(a) será exercida por membro designado pelo Procurador-Geral da Justiça, preferencialmente dentre as Promotoras de Justiça, para mandato de dois anos, permitida a recondução.

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria das Mulheres do Distrito Federal e Territórios:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam diretamente dirigidas à Ouvidoria, bem como as advindas da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro ou de outros canais de atendimento;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher aos membros do Ministério Público do Distrito Federal e Território competentes;

III – orientar a vítima de acordo com as suas necessidades e encaminhá-la à Delegacia da Mulher em caso de flagrante ou emergência;

IV – solicitar complementação de representação ou denúncia, se necessário;

V – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, as unidades do Ministério Público que tratem da violência de gênero e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher do Distrito Federal;

VI – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

GEORGES CARLOS FREDDERICO MOREIRA SEIGNEUR

PORTARIA OUVIDORIA Nº 1/2023

Aprovar a cartilha de atendimento ao usuário da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e dá outras providências.

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 46, da Resolução do Conselho Superior do MPDFT nº 309, de 05 de maio de 2023,

CONSIDERANDO a necessidade de adequação dos atendimentos realizados pela Seção de Controle de Atendimento e pelo Setor de Atendimento da Ouvidoria;

CONSIDERANDO a premência de uniformização e otimização dos procedimentos internos da Ouvidoria, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a cartilha de atendimento ao usuário da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

FRANCISCO LEITE DE OLIVEIRA

[Nota: Cartilha para atendimento ao usuário da Ouvidoria do MPDFT anexado a Portaria. Verificar a possibilidade de QR Code para redirecionamento]

PORTARIA OUVIDORIA Nº 2/2023

Institui o protocolo para análise da Seção de Tratamento de Informações, Dados e Relatórios da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e dá outras providências.

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 46, da Resolução do Conselho Superior do MPDFT nº 309, de 05 de maio de 2023

CONSIDERANDO a necessidade de adequação dos encaminhamentos realizados pela Seção de Tratamento de Informações, Dados e Relatórios com as ações de invalidar, encerrar, encaminhar e cancelar constantes do sistema da Ouvidoria (Audivia);

CONSIDERANDO a premência de uniformização e otimização dos procedimentos internos da Ouvidoria,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir protocolo de análise das manifestações processadas pela Seção de Tratamento de Informações, Dados e Relatórios da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

Art. 2º A ação ENCERRAR deverá ser utilizada nas seguintes hipóteses previstas na Resolução do Conselho Superior nº 309 de 05 de maio de 2023, com o registro em campo próprio da justificativa e encaminhamento por e-mail ao manifestante:

I - Ausência de mínima fundamentação:

> *"Art. 11 Compete à Ouvidoria: (....)*
> *III - determinar o arquivamento de representações, reclamações e peças de informação que não apontem irregularidades ou não estejam minimamente fundamentadas;*
> *[...]*
> *Art. 30 Será indeferido o processamento de manifestação contra membro ou servidor que não traduza irregularidade relacionada com as atribuições ou funções por eles desenvolvidas, ressalvada a hipótese de comunicação de crime em tese que deverá ser minimamente fundamentada.*
> *Art. 31 Nas hipóteses do artigo anterior, o Ouvidor ou a chefia do Setor responsável pelo tratamento, poderá, de plano e fundamentadamente, arquivar a manifestação, cientificando os interessados."*

II - Consulta jurídica, análise de recurso, interpretação normativa e atuação correcional:

> *"Art. 32 As manifestações, também, serão de plano*

arquivadas:
(...)
III - quando ensejar providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria.
(...)
Art. 39 Não compete à Ouvidoria:
I - apurar a veracidade das informações;
II - atuar como instância recursal;
III - responder dúvidas ou prestar consultas jurídicas;
IV - responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos do MPDFT;
V - processar demandas relacionadas a outras Unidades;
VI - atuar como instância correcional." III - Duplicidade: "Art. 32 As manifestações, também, serão de plano arquivadas:
(...)
II - em caso de reiteração ou com mera demonstração de inconformismo; (...)
Art. 35 Em se tratando de demandas recorrentes deduzidas pelo mesmo usuário com idêntica temática, a Ouvidoria, se não for caso de arquivamento sumário poderá decidir pela conexão ou continência das manifestações."
IV – Quando a informação puder ser prestada diretamente pela Ouvidoria.
a) São as hipóteses em que o manifestante solicita informações que podem ser prestadas diretamente pela Ouvidoria sem que haja a necessidade de encaminhamento às outras unidades do MPDFT. Exemplos: solicita informações de como realizar uma manifestação na Ouvidoria; solicita informações sobre a localização de um processo/procedimento; solicita informações sobre o endereço das unidades do MPDFT, entre outros.
Parágrafo único: a ação de encerrar poderá ser revertida por decisão da Chefia ou do Ouvidor com o posterior encaminhamento.

Art. 3º A ação INVALIDAR deverá ser utilizada:

I - Conteúdo inconsistente: não é possível compreender a demanda ou os fatos narrados não são críveis, como a demanda sobre ataque radioativo na Embaixada dos Estados Unidos em Cuba, por exemplo, ou o simples registro de caracteres sem concatenação lógica das ideias.

II - Demanda incompleta e anônima: não é possível complementar os dados em razão da ausência de informações de contato do manifestante.

"Art. 32 As manifestações, também, serão de plano arquivadas: I - quando forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis; (...)
Parágrafo único: a ação de invalidar poderá ser revertida

por decisão da Chefia ou do Ouvidor com o posterior encaminhamento."

Art. 4º Após a classificação e a indicação do destino, a ação ENCAMINHAR será utilizada para o envio, conforme o prazo disposto no Regimento Interno da Ouvidoria:

"Art. 36 A Ouvidoria, no prazo de cinco dias, dará início à análise e tratamento das manifestações, contados do primeiro dia útil seguinte ao respectivo cadastro e classificação, salvo motivo justificado, a critério do Ouvidor.

Art. 37 Após o tratamento da manifestação, proceder-se-á seu imediato encaminhamento às Unidades do MPDFT responsáveis pela adoção das medidas cabíveis."

Art. 5º A ação CANCELAR somente será utilizada quando demonstrada a necessidade de exclusão total da manifestação e respectivo registro e mediante autorização expressa do Ouvidor. Art. 6º As manifestações com pedido de sigilo quanto aos dados pessoais do manifestante serão encaminhadas com a ficha de qualificação apenas nas hipóteses em que o destino for uma unidade do MPDFT.

Parágrafo único: Quando a atribuição para tratar da manifestação couber a órgão externo ao MPDFT, os dados pessoais serão fornecidos mediante solicitação do interessado , respeitando estritamente as medidas legais e regimentais de segurança da informação e de sigilo.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

FRANCISCO LEITE DE OLIVEIRA

Ouvidor

PORTARIA OUVIDORIA Nº 3/2025

Institui o protocolo de recebimento e tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria do MPDFT, por intermédio do termo de cooperação firmado com o Ministério das Mulheres

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 46, da Resolução do Conselho Superior n. 309, de 05 de maio de 2023,

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecimento de um fluxo de trabalho relacionado às manifestações recebidas pela Ouvidoria do MPDFT, oriundas do serviço Disque 180, do Ministério das Mulheres; e

CONSIDERANDO o que consta no Processo SEI nº 19.04.3670.0026062/2024-60;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o protocolo de recebimento e de tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria do MPDFT, por intermédio do termo de cooperação firmado com o Ministério das Mulheres, relativamente às denúncias registradas no serviço Disque 180.

Art. 2º A gestão do referido termo de cooperação ficará, no âmbito da Ouvidoria- Geral do MPDFT, a cargo da Ouvidoria das Mulheres.

Art. 3º O Setor de Atendimento da Ouvidoria do MPDFT será responsável pela triagem e pelo cadastro das denúncias registradas junto ao Disque 180, do Ministério das Mulheres.

§ 1º Os servidores do Setor de Atendimento da Ouvidoria – SETATE, com acesso ao sistema disponibilizado pelo Disque 180, analisarão cada manifestação e, estando presentes elementos mínimos de materialidade e informações suficientes para a instauração de notícia de fato, procederão ao cadastro da manifestação no sistema AUDIVIA, da Ouvidoria do MPDFT.

§ 2º O cadastro no AUDIVIA será realizado com o registro das informações pessoais, como nome, CPF, telefone e endereço de email, fornecidas pelo manifestante junto ao Disque 180.

§ 3º Caso o manifestante não tenha fornecido dados pessoais durante o atendimento no Disque 180, o cadastro será realizado utilizando os dados de e-mail do Disque 180.

§ 4º Caso o relato registrado junto ao Disque 180 não apresente materialidade ou elementos mínimos necessários, a manifestação será devolvida, devidamente justificada, ao órgão de origem. A devolução da manifestação ficará a cargo da Ouvidoria das Mulheres.

Art. 4º O Setor de Tratamento de Informações, Dados e Relatórios da Ouvidoria - SETIDR, após análise detida da manifestação, e de acordo com as regras estabelecidas na Resolução CSMPDFT n. 309/2023, realizará seu encaminhamento ao órgão de execução com atribuição para atuar na demanda.

Art. 5º A emissão dos relatórios relacionados às demandas oriundas do Disque 180 é de responsabilidade da Ouvidoria das Mulheres.

Art. 6º Eventuais dúvidas relacionadas ao recebimento, análise e/ou encaminhamento de manifestações recebidas por meio do termo de cooperação de que trata esta Portaria serão dirimidas pelo Ouvidor-Geral do MPDFT.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

FRANCISCO LEITE DE OLIVEIRA

Ouvidor-Geral

PORTARIA OUVIDORIA Nº 4/2025

Estabelece o fluxo de atendimento a mulheres vítimas de Violência Doméstica no âmbito da Ouvidoria do MPDFT.

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 46, da Resolução do Conselho Superior n. 309, de 05 de maio de 2023,

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do MPDFT, por meio da Ouvidoria das Mulheres, é um canal de recebimento de denúncias e solicitação de apoio e de providências por vítimas de Violência Doméstica;

CONSIDERANDO a vulnerabilidade inerente à situação das vítimas de Violência Doméstica, que demanda atendimento especializado; e

CONSIDERANDO a necessidade de adequação do atendimento, pela Ouvidoria das Mulheres, para as cidadãs vítimas de Violência Doméstica;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o fluxo de atendimento à cidadã vítima de Violência Doméstica no âmbito da Ouvidoria das Mulheres no MPDFT, constante do anexo único desta portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

FRANCISCO LEITE DE OLIVEIRA

Ouvidor-Geral

MARIANA SILVA NUNES

Ouvidora das Mulheres

[Nota: Cartilha de fluxo de atendimento anexado a Portaria. Verificar a possibilidade de QR Code para redirecionamento]

NOTA TÉCNICA Nº 001/2024 – OUVIDORIA

REFERÊNCIA: Resolução 316, de 15 de dezembro de 2023

UNIDADE SOLICITANTE: Ouvidoria

SIGNATÁRIO: Aliomar Luis Lima de Oliveira

INTRODUÇÃO

1. Por solicitação do Senhor Ouvidor do MPDFT, emito a seguinte Nota Técnica, com o objetivo de sanar dúvidas acaso existentes na compatibilidade da Resolução 316, de 15 de dezembro de 2023, com a Portaria Ouvidoria nº 002/2023, que normatiza o protocolo de tratamento de manifestações.

CONSIDERAÇÕES

2. No último dia 10 de janeiro de 2024, foi publicada no Diário Oficial da União o citado Ato do Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, pelo qual restou revogado o inciso III, do artigo 11, do Regimento Interno da Ouvidoria - Resolução n. 309, de 5 de maio de 2023, abaixo transcrito:

"Art 11 Compete à Ouvidoria:

...

III – determinar o arquivamento de representações, reclamações e peças de informação que não apontem irregularidades ou não estejam minimamente fundamentadas;"

3. A deliberação do egrégio Colégio arvora-se na compreensão de que a Ouvidoria não possui atribuições para arquivar procedimentos, eis que essa prerrogativa é exclusiva dos órgãos de execução, ou seja, das Promotorias/ Procuradorias de Justiça;

4. Antes, cuido de esclarecer que a natureza jurídica do termo "arquivamento" contido no Regimento Interno da Ouvidoria, Resolução n.º 309/2023, difere do empregado para as hipóteses previstas nas normas que regem as Promotorias/Procuradorias de Justiça (Código de Processo Penal, Resolução CSMPDFT n.º 66/2005). Em nosso âmbito, os chamados "arquivamentos" não expressam hermenêutica quanto à pertinência jurídica do foi requerido pelo manifestante, não se procedendo a juízo de valor ou a exame de mérito; aprecia-se a demanda tão-somente sob o aspecto formal, aferindo se estão presentes condições mínimas para o devido encaminhamento.

5. Nessa linha, é válido consignar que as Ouvidorias públicas de um modo geral, inclusive a do próprio Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP (Resolução n.º 212/2020), adotam a terminologia "arquivamento" para descrever as hipóteses em que se constata a inviabilidade de encaminhamento, quer seja nos casos de invalidação – aquelas em que a manifestação não apresenta um conteúdo mínimo capaz de ensejar alguma atribuição do órgão, conteúdo inconsistente, por serem incompreensíveis, genéricas ou infundadas, bem como demandas incompletas e anônimas; quer seja nos casos de encerramento – alternativa em que as manifestações são concluídas pela própria Ouvidoria, sem que haja a necessidade de encaminhamento, como em informações prestadas pela própria Unidade, manifestações duplicadas, consultas jurídicas, análise de recurso, interpretação normativa, atuação correcional ou que não foram complementadas com dados essenciais ao desenvolvimento, entre outras.

6. Importa destacar, outrossim, que esse não é o único caso em que ocorre confusão terminológica com as normas das Ouvidorias. Posso exemplificar, nessa ordem, com o termo “denúncias”, que é empregado como um tipo ou modalidade de manifestações e que pode ser confundido com a peça inicial do processo penal. No tópico, inclusive, o Conselho Nacional do Ministério Público tratou de operar uma modificação em suas normas e tem adotado, acertadamente, o termo “representações” em lugar de inapropriadas “denúncias”.

CONCLUSÃO

7. Com efeito, voltando ao tema, verifico, com essa inferência, que a Resolução do Conselho é inteiramente compatível com o normativo interno desta Unidade, já que a derrogação do dispositivo específico apenas consolida, no sistema, o que já prevê a Portaria Ouvidoria nº 002/2023, que tipifica as espécies de tratamento em que não há encaminhamento, entre nós, como Invalidação e Encerramento, nenhuma delas prejudicando de meritis o direito exercido pelo manifestante ou invadindo seara de atribuição constitucional dos órgãos de execução, Promotores ou Procuradores naturais.

ALIOMAR LUÍS LIMA DE OLIVEIRA

Subsecretário Operacional Ouvidoria

NOTA TÉCNICA Nº 002/2024 – OUVIDORIA

REFERÊNCIA: Lei de Acesso a Informações x Lei Geral de Proteção de Dados - UEPDP

UNIDADE SOLICITANTE: Ouvidoria – Serviço de Informações ao Cidadão

SIGNATÁRIO: Aliomar Luís Lima de Oliveira

INTRODUÇÃO

Por solicitação do Senhor Ouvidor do MPDFT, emito a seguinte Nota Técnica, com o objetivo de sanar dúvidas acaso existentes sobre as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão, especialmente quanto à impossibilidade de exame de mérito das informações prestadas pelas unidades do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que as detenham e o papel da Unidade Especial de Proteção de Dados Pessoais.

CONSIDERAÇÕES

No dia 22 de março de 2024, o Serviço de Informações ao Cidadão recebeu da 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Meio Ambiente e Patrimônio Cultural, em resposta ao pedido de acesso a informação n.º 578, de 14/03/2024, o seguinte Despacho:

"Considerando que a Lei de Acesso a Informações resguarda o acesso aos dados pessoais, bem como à intimidade das pessoas, requeiro análise técnica do referido Procedimento Administrativo pelos dignos técnicos deste SIC para antes da liberação total das informações ao requerente."

Em atenção ao Despacho supra, o Serviço de Informações ao Cidadão emitiu a seguinte resposta: "Em atenção ao respeitável Despacho de vossa excelência, esclarecemos que o Serviço de Informações ao Cidadão é o canal de interlocução entre os requerentes e as unidades do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que detenham dados não disponibilizados pela transparência ativa.

Destarte, tem por função apenas o recebimento, processamento e o gerenciamento dos pedidos de acesso, restando defesa qualquer intervenção ou apreciação no mérito das demandas.

Nesse contexto, extrai-se que a responsabilidade pelas informações prestadas, a partir dos requerimentos protocolados, estão a cargo da autoridade que defere o acesso e disponibiliza as informações.

De qualquer forma, permanecemos à disposição para contribuir no que for possível à desincumbência do mister. Respeitosamente,"

Ocorre que, na última sexta-feira, dia 05 de abril de 2024, a 2ª PRODEMA devolveu novamente o pedido de informações mencionado acompanhado do Despacho a seguir:

Ciente do Despacho Administrativo (0993721)

Informo que o PA 081990.058829/12-67 foi arquivado em 2015 e, portanto, não foi digitalizado.

Em razão da ciência da minha responsabilidade pessoal, tanto no caso de deferir o acesso ao inteiro teor do feito como no caso de indeferimento, informo que esta PRODEMA não detém expertise para análise da LAI, nem dispõe de servidores qualificados para a eventual salvaguarda de informações pessoais, razão pela qual aguarda-se deste SIC orientação, especialmente ante a letra do § 7º, Art. 10. da Lei n. 13.460/2017 e do Art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011.

Nota-se, a toda evidência, que a orientação requerida pela Promotoria é no sentido de que o pedido de acesso ao indigitado procedimento seja examinado sem que haja a violação do direito ao sigilo de dados pessoais eventualmente nele presentes.

Ou seja, é necessário à espécie o cotejamento entre a ampla transparência pública pregada pela Lei de Acesso a Informações, Lei 12527/2011, e o direito ao resguardo de dados pessoais gizado na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709/2018.

Para controvérsias como a ora apresentada, verifica-se a existência no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios da Política de Proteção de Dados instituída pela Portaria n.º 873, de 23 de janeiro de 2023, na qual foi estabelecida a autoridade do Encarregado para dirimi-las na Unidade Especial de Proteção de Dados Pessoais – UEPDP.

CONCLUSÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão é o canal de interlocução entre os requerentes de dados não disponibilizados pela transparência ativa e as unidades do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que as detenham, sem que haja qualquer apreciação de mérito. Se acaso essas unidades tenham dúvidas acerca da observância da Política de Proteção de Dados do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, é o caso de encaminhamento para a Unidade Especial de Proteção de Dados Pessoais – UEPDP.

7.3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

PORTARIA Nº 427, DE 22 DE MARÇO DE 2017

Dispõe sobre a reestruturação e atribuições da Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho e dá outras providências.

O PROCURADOR-GERAL DO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993;

CONSIDERANDO que o art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal prevê a criação de Ouvidorias no âmbito do Ministério Público;

CONSIDERANDO que o Ministério Público do Trabalho é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, sendo responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis e, como tal, deve fomentar o fortalecimento do exercício da cidadania e os canais de diálogo social;

CONSIDERANDO que a existência de um canal específico para a apresentação de críticas, reclamações, sugestões, elogios, consultas e acompanhamento das ações desenvolvidas pela Instituição facilita o acesso do cidadão aos serviços prestados pelo Ministério Público do Trabalho;

CONSIDERANDO que as manifestações do cidadão constituem excelente instrumento de gestão, contribuindo para o planejamento estratégico, avaliação, elevação dos padrões de excelência, presteza e transparência do serviço prestado pela Instituição; resolve:

Art. 1º Reestruturar a Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho – MPT, órgão destinado a propiciar a comunicação direta e desburocratizada dos cidadãos, servidores e Membros do MPT com a instituição, bem como a dar efetividade, manter e aprimorar os padrões de excelência nos serviços e atividades realizadas.

Art. 2º A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor eleito pelo Conselho Superior do Ministério Público do Trabalho dentre os membros em atividade e com mais de (10) dez anos de efetivo exercício.

§ 1º - Aplica-se, no que couber, para a eleição do Ouvidor, as normas pertinentes à eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público do Trabalho.

§ 2º - O mandato do Ouvidor será de dois anos, admitida uma recondução.

§ 3º - O Ouvidor será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Ouvidor substituto, designado pelo Conselho Superior do Ministério Público do Trabalho.

§ 4º - O exercício da função de Ouvidor dar-se-á, preferencialmente, sem prejuízo das atribuições de Membro do Ministério Público do Trabalho, sendo incompatível o seu exercício por Membro do Conselho Superior do Ministério Público do Trabalho.

§ 5º - O Ouvidor realizará as atividades inerentes às suas atribuições com independência funcional e atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, podendo promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Art. 3º A Ouvidoria funcionará de segunda-feira à sexta-feira, das 12 às 19 horas.

Art. 4º O acesso à Ouvidoria dar-se-á, preferencialmente, via formulário eletrônico disponível na página do MPT na Internet, ou, ainda, pessoalmente ou por outros meios, tais como e-mail, carta ou ligação telefônica. § 1º Críticas, representações, reclamações, sugestões, elogios e/ou consultas que exijam providências ou manifestação da competência do Conselho Superior do MPT ou da Corregedoria do MPT serão encaminhados aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

§ 2º Reclamações disciplinares apresentadas à Ouvidoria serão encaminhadas às autoridades competentes.

Art. 5º Serão arquivadas de plano, no âmbito da Ouvidoria, representações, críticas, reclamações, sugestões, elogios e/ou consultas:

I – anônimos, salvo se dotadas de plausibilidade e compatíveis com as atividades do Ministério Público do Trabalho;

II – que reclamem providências incompatíveis com as atividades do Ministério Público do Trabalho e que não se enquadrem nesta Portaria.

Art. 6º Compete à Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho:

I – receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público do Trabalho, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130-A, §5º, da Constituição Federal;

II – prestar informações e esclarecimentos ao cidadão sobre atos, programas e projetos do Ministério Público do Trabalho;

III – receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público do Trabalho, comunicando ao interessado as providências adotadas;

IV – receber reclamações sobre serviços prestados ou representações contra as omissões e negligência de servidor e encaminhar às autoridades competentes;

V – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

VI – sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público do Trabalho e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

VII – encaminhar, se pertinente, às instituições competentes, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público do Trabalho;

VIII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

IX – encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPT aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria do MPT e Procurador-Geral do Trabalho;

X – encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho ao Conselho Nacional do Ministério Público;

XI – divulgar o seu papel institucional à sociedade;

XII – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 7º Para o cumprimento de suas atribuições e para a verificação da procedência de representações, reclamações, sugestões, elogios ou outras manifestações, o Ouvidor poderá, com vistas à sua efetiva resolução:

I – promover o diálogo, a conciliação e a mediação;

II – notificar pessoas para prestar esclarecimentos;

III – realizar audiências públicas.

§ 1º - O exercício dos poderes previstos obedecerá ao disposto no art. 8º da Lei Complementar n. º 75, de 20/05/1993.

Art. 8º Todos os órgãos/setores da estrutura organizacional do Ministério Público do Trabalho deverão prestar, por meio de seus membros e servidores, as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável mediante solicitação justificada. Art. 9º Todo o material informativo impresso (cartilhas, folders etc.), produzido com o escopo de divulgar a atuação do Ministério Público do Trabalho, deverá conter informações sobre os números de telefone e e-mail da Ouvidoria, bem como o endereço para acesso à página da internet.

Art. 10 A Ouvidoria terá estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população.

Art. 11 Os casos omissos serão submetidos pelo Ouvidor ao Procurador-Geral do Trabalho.

Art. 12 Fica revogada a Portaria PGT nº 263, de 12 de maio de 2011.

Art. 13 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação

RONALDO CURADO FLEURY

PORTARIA Nº 1556.2023

PGEA 20.02.0001.0008013/2023-56

O PROCURADOR-GERAL DO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993;

CONSIDERANDO que o Ministério Público do Trabalho é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, sendo responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis e, como tal, deve fomentar o fortalecimento do exercício da cidadania e os canais de diálogo social;

CONSIDERANDO que é direito fundamental previsto na Constituição Federal e dever do Estado a proteção ao trabalho da mulher, mediante coibição de diferença de salário, admissão e função por motivo de sexo, bem como a proteção ao seu mercado de trabalho, garantindo-lhe a necessária assistência social;

CONSIDERANDO que a opressão contra a mulher transborda os limites da violência doméstica, pois é vista nos mais diversos lugares e meios sociais, inclusive nas relações de trabalho;

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal específico para a apresentação de críticas, reclamações, sugestões, elogios, consultas e acompanhamento das ações desenvolvidas pela Instituição e facilitar o acesso da cidadã aos serviços prestados pelo Ministério Público do Trabalho;

CONSIDERANDO que as manifestações do cidadão constituem excelente instrumento de gestão, contribuindo para o planejamento estratégico, avaliação, elevação dos padrões de excelência, presteza e transparência do serviço prestado pela Instituição;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria da Mulher no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho, órgão destinado a propiciar a comunicação direta e desburocratizada das mulheres, Servidoras e Membras do MPT com a instituição, bem como a dar efetividade e manter e aprimorar os padrões de excelência nos serviços e atividades realizadas.

Art. 2º A Ouvidoria da Mulher tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria da Mulher:

I - receber e analisar as demandas relacionadas contra a mulher nas relações de emprego, em razão do sexo, que sejam dirigidas ao Ministério Público do Trabalho, e encaminhá-las, se for o caso, à autoridade competente, mantendo a parte manifestante informada sobre as providências adotadas.

II - informar à mulher vítima de violência no trabalho os direitos a ela conferidos pela Constituição Federal e pela legislação infraconstitucional;

III - contribuir para o aprimoramento no atendimento das mulheres que sofram qualquer espécie de violência relacionada ao trabalho, inclusive mediante estrita cooperação e troca de informações com o Tribunal Superior do Trabalho e os Tribunais Regionais do Trabalho, resguardado o direito ao sigilo.

IV - admitir e analisar as manifestações relacionadas a reclamações de empregadas terceirizadas, servidoras e membras da Procuradoria-Geral do Trabalho e das Procuradorias Regionais do Trabalho que, eventualmente, tenham sido vítimas de qualquer espécie de violência no desempenho de suas funções, determinando o seu processamento e, conforme o caso, fazendo o seu encaminhamento à autoridade competente;

V - promover a integração entre a Ouvidoria da Mulher, as unidades do Ministério Público do Trabalho e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher;

VI - propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria da Mulher e pelo Ministério Público do Trabalho.

Art. 4 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

assinado digitalmente

JOSÉ DE LIMA RAMOS PEREIRA

7.4 MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público Militar – MPM é um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com o Ministério Público Militar, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos prestados pelo MPM.

Art. 2º A Ouvidoria funcionará, no âmbito do Ministério Público Militar, como unidade responsável pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

Art. 3º A Ouvidoria funcionará em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional do MP e as demais Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro.

Art. 4º A Ouvidoria observará, na sua atuação, as seguintes diretrizes:

I – transparência da informação, proporcionando amplo acesso a ela e a sua divulgação;

II – proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III – proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;

IV – zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;

V – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

VI – defesa da ética, da participação social e da transparência nas relações entre o Ministério Público Militar e a sociedade;

VII – incentivo às práticas de autocomposição entre a sociedade e o Ministério Público Militar;

VIII – garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.

Art. 5º A Ouvidoria funcionará, para atendimento ao público externo e interno, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 12h às 18h, no edifício-sede da PGJM, em Brasília.

Parágrafo único. O horário de funcionamento previsto no caput poderá ser alterado nos termos de ato específico do Diretor-Geral do MPM.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º A função de Ouvidor do Ministério Público Militar será exercida por membro do Ministério Público Militar em atividade, com mais de 10 anos de efetivo exercício, nomeado pelo Procu-

rador-Geral de Justiça Militar, dentre integrantes de lista tríplice elaborada pelo Conselho Superior, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

§ 1º O exercício da função de Ouvidor dar-se-á sem prejuízo das atribuições originárias de Membro do Ministério Público Militar.

§ 2º O Ouvidor do Ministério Público Militar será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Ouvidor Substituto, designado pelo Procurador-Geral de Justiça Militar, dentre os demais integrantes da lista tríplice elaborada pelo Conselho Superior.

§ 3º O Ouvidor poderá ser destituído, antes do término de seu mandato, pelo Conselho Superior, mediante votação de dois terços de seus membros, desde que haja motivo que justifique a deliberação do Colegiado.

Art. 7º O Ouvidor realizará as atividades inerentes às suas atribuições, atuando em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, podendo promover articulações e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Art. 8º A Ouvidoria funcionará com estrutura material, tecnológica e de pessoal adequada ao cumprimento de suas finalidades e com espaço físico de fácil acesso à população.

Art. 9º Compete à Ouvidoria do Ministério Público Militar, sem prejuízo de outras previstas em atos normativos:

I – receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal;

II – receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões, denúncias e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público Militar, comunicando ao interessado as providências adotadas;

III – acolher manifestações sobre indícios de crimes militares no âmbito das Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica), nos termos do Código Penal Militar (Decreto-Lei nº 1001, de 21 de outubro de 1969) e da Lei 13.491, de 13 de outubro de 2017;

IV – sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público Militar e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

V – encaminhar, se pertinente, às instituições competentes, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público Militar;

VI – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

VII – encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria-Geral de Justiça Militar;

VIII – encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público;

IX – divulgar o seu papel institucional à sociedade.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA DAS MULHERES

Art. 10 A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 11 Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas à Ouvidoria do Ministério Público Militar;

II – encaminhar tais demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público Militar em relação ao tema.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 12 As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§ 1º Serão recebidas manifestações anônimas, desde que providas de um mínimo de consistência e verossimilhança.

§ 2º É assegurado ao usuário do serviço público a proteção de suas informações tendo, aquele que decidir realizar uma manifestação acerca de um serviço público, o direito assegurado em lei de ter sua identificação protegida com restrição de acesso.

§ 3º Em se tratando de manifestações sigilosas, o dever de manter o sigilo será repassado pela Ouvidoria ao órgão para onde for encaminhada a demanda.

SEÇÃO I

DA TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13 O manifestante poderá ser qualquer pessoa física ou jurídica.

Parágrafo único. O manifestante deverá fornecer dados que permitam eventuais contatos para elucidação dos fatos comunicados, podendo solicitar sigilo, se considerar necessário.

Art. 14 A manifestação deverá conter elementos mínimos de prova ou de informação para o início da apuração, devendo o manifestante prestar o máximo de informações de que tiver conhecimento sobre a irregularidade ou o fato ilícito, apontando indícios de autoria, definindo de modo claro a sequência de eventos que culminaram na irregularidade ou no ilícito, e, se for possível, apresentando documentos comprobatórios.

Art. 15 Todas as manifestações serão registradas no sistema informatizado, recebendo cada uma delas um código de registro para acompanhamento pelo interessado durante a tramitação na Ouvidoria.

§ 1º Havendo necessidade de complementação da manifestação, com novas informações, o usuário será notificado, sendo facultado o prazo de até 5 (cinco) dias para encaminhá-las, e, caso não se pronuncie, a manifestação será arquivada.

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, nova manifestação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, com a apresentação da integralidade das informações.

Art. 16 Após a análise dos fatos, a manifestação poderá:

I – ser encaminhada à unidade do Ministério Público Militar competente;

II – ser encaminhada à Direção-Geral ou à Corregedoria, para adoção das providências regimentais cabíveis, quando se tratar de matéria relativa à competência do MPM;

III – ser encaminhada para a Procuradoria de Justiça Militar com atribuição para atuar no feito ou ao órgão competente para distribuição, tratando-se de notícia de crime;

IV – ser encaminhada de ofício ao órgão com competência para análise do caso, se a atuação não se incluir no rol de atribuições do MPM;

V – ser apreciada internamente, com posterior envio de resposta ao usuário, notificando-o sobre as providências adotadas na solução da demanda.

§ 1º A Ouvidoria poderá encaminhar Recomendação para aprimoramento do serviço ou instauração de procedimento para apurar a irregularidade relatada.

§ 2º O inteiro teor da manifestação será encaminhado à unidade responsável por meio de sistema eletrônico, podendo, em último caso, ser encaminhado por meio físico.

§ 3º Em todas as hipóteses será dada ciência ao manifestante sobre o encaminhamento da sua Representação, diretamente pelo setor responsável ou por intermédio da Ouvidoria.

Art. 17 Os órgãos do Ministério Público Militar, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado pela Ouvidoria por igual período, mediante apresentação de justificativa pela unidade, cientificando-se o manifestante sobre a dilatação do prazo.

§ 2º A Ouvidoria realizará o acompanhamento e o controle do prazo de resposta das unidades do MPM pelo sistema eletrônico correspondente.

Art. 18 A não observância ao prazo previsto no art. 17, sem justificativa, ou a recusa imotivada das unidades do MPM em prestar as informações solicitadas serão levadas ao conhecimento da Direção-Geral e do gestor da respectiva unidade, para adoção das providências cabíveis.

SEÇÃO II

DAS VEDAÇÕES E DO ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

Art. 19 Não caberá à Ouvidoria do MPM, no âmbito de suas atribuições administrativas e visando a preservação de sua autonomia:

I – apurar a veracidade das informações antes de solicitar esclarecimentos às unidades administrativas do MPM;

II – atuar como instância recursal frente a matérias já apreciadas pela Corregedoria, pelo Procurador-Geral de Justiça Militar e pela Direção-Geral do MPM;

III – responder dúvidas ou consultas jurídicas;

IV – responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos emitidos pelo Ministério Público;

V – processar demandas relacionadas às unidades do MPM, de forma a preservar suas competências;

VI – atuar como instância correcional.

Parágrafo único. No caso previsto no inciso II, o manifestante será orientado a seguir os trâmites processuais previstos no Regimento Interno do MPM.

Art. 20 As manifestações serão arquivadas de plano:

I – se forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis;

II – se forem recorrentes, dotadas de inconformismo, mesmo após o manifestante ter recebido orientações prévias de como proceder para o tratamento adequado de sua demanda;

III – se reclamar providências incompatíveis com as atribuições da Ouvidoria do MPM.

CAPÍTULO V

DOS RELATÓRIOS

Art. 21 A Ouvidoria do MPM publicará na página oficial da Ouvidoria do MPM relatório estatístico trimestral e relatório analítico semestral.

Parágrafo único. Os relatórios serão encaminhados ao Procurador-Geral de Justiça Militar, ao Conselho Superior do Ministério Público Militar, ao Corregedor-Geral do Ministério Público Militar e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 22 A Ouvidoria do MPM manterá registros estatísticos de denúncias que envolvam assédio moral no ambiente de trabalho.

Parágrafo único. Os dados estatísticos e os relatórios de ações desenvolvidos serão encaminhados anualmente ao Conselho Nacional do Ministério Público, até o final de janeiro de cada ano.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 As situações omissas serão submetidas ao Procurador- Geral de Justiça Militar, pelo Ouvidor.

Art. 24 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

PORTARIA PGJ/MPM Nº 14, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2017

Altera as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público Militar e dá outras providências.

O PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA MILITAR, no uso de suas atribuições, e considerando os termos do art. 130A, § 5º, da Constituição Federal de 1988 e da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, alterada pelas Resoluções CNMP n.º 104, de 02 de dezembro de 2013, e n.º 153, de 21 de novembro de 2016, resolve:

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público Militar – MPM, criada pela Portaria nº 159/PGJM, de 3 de novembro de 2016, funcionará como um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com o Ministério Público Militar, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos prestados pela Instituição.

Art. 2º Compete à Ouvidoria do Ministério Público Militar:

I – Receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público Militar, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130A, §5º, da Constituição Federal;

II – Receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público Militar, comunicando ao interessado as providências adotadas;

III – Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IV – Sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público Militar e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

V – Encaminhar, se pertinente, às instituições competentes, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público Militar;

VI – Apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

VII – Encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria-Geral de Justiça Militar;

VIII – Encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público;

IX – Divulgar o seu papel institucional à sociedade.

Art. 3º A função de Ouvidor do Ministério Público Militar será exercida por membro do Ministério Público Militar em atividade e com mais de 10 anos de efetivo exercício, nomeado pelo

Procurador-Geral de Justiça Militar, dentre integrantes de lista tríplice elaborada pelo Conselho Superior, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

§ 1º O exercício da função de Ouvidor dar-se-á sem prejuízo das atribuições originárias de Membro do Ministério Público Militar.

§ 2º O Ouvidor do Ministério Público Militar será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Ouvidor Substituto, designado pelo Procurador-Geral de Justiça Militar, dentre os demais integrantes da lista tríplice elaborada pelo Conselho Superior.

§ 3º O Ouvidor poderá ser destituído, antes do término de seu mandato, pelo Conselho Superior, mediante votação de dois terços de seus membros, desde que haja motivo que justifique a deliberação do Colegiado.

§ 4º O primeiro mandato do Ouvidor terá início na primeira quinzena de abril de 2017.

Art. 4º O Ouvidor realizará as atividades inerentes às suas atribuições, atuando em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, podendo promover articulações e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Art. 5º A Ouvidoria do MPM funcionará na Procuradoria em que estiver lotado o Membro nomeado para a função de Ouvidor, de segunda-feira a sexta-feira, no horário de funcionamento da Unidade, com estrutura material, tecnológica e de pessoal adequada ao cumprimento de suas finalidades e com espaço físico de fácil acesso à população.

Art. 6º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§ 1º Os atendimentos realizados pessoalmente pelo Ouvidor ou pela equipe da Ouvidoria serão reduzidos a termo e arquivados, preferencialmente, em meio eletrônico.

§ 2º Serão recebidas manifestações anônimas, desde que providas de um mínimo de consistência e verossimilhança.

§ 3º Em se tratando de manifestações sigilosas, o dever de manter o sigilo será repassado pela Ouvidoria ao Órgão para onde for encaminhada a demanda.

Art. 7º Os órgãos do Ministério Público Militar, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas no prazo de até 30 dias.

Parágrafo único. O Serviço de Atendimento ao Cidadão ficará subordinado administrativamente à Ouvidoria do Ministério Público Militar.

Art. 8º As situações omissas serão submetidas ao Procurador-Geral de Justiça Militar, pelo Ouvidor.

Art. 9º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial, a Portaria nº 159/PGJM, de 3 de novembro de 2016.

JAIME DE CASSIO MIRANDA

Procurador-Geral de Justiça Militar

PORTARIA PGJ/MPM Nº 34, DE 7 DE MARÇO DE 2022

Institui a Ouvidoria das Mulheres no âmbito do Ministério Público Militar.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA MILITAR, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o disposto no artigo 124, inciso XX e XXII da Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

CONSIDERANDO os termos da Recomendação nº 88, de 27 de janeiro de 2022, que dispõe sobre a criação de um canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos brasileiros;

CONSIDERANDO que o Brasil ocupa o 5º lugar no Ranking Mundial de Feminicídio, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos (ACNUDH);

CONSIDERANDO a necessidade de se ampliar a disponibilidade de canais e de sistemas alternativos especializados para atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, aumentando, assim, a rede de apoio às mulheres vítimas de violência, e que a sistematização desses dados é uma forma eficiente de identificar e agir de forma eficaz para sua erradicação;

CONSIDERANDO o incremento da participação feminina nos efetivos das Forças Armadas, superando o patamar de 30.000 (trinta mil) mulheres militares da ativa, tudo a demandar a criação de canal especializado para o processamento dos chamados no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público Militar, resolve:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público Militar, em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e as demais unidades do Ministério Público Brasileiro.

Art. 2º A Ouvidoria das Mulheres tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Art. 3º Compete à Ouvidoria das Mulheres:

I - receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas à Ouvidoria do Ministério Público Militar;

II - encaminhar tais demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III - promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;

IV - propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público Militar em relação ao tema.

Art. 4º Designar a Dra. NAJLA NASSIF PALMA, Promotora de Justiça Militar, para coordenar, sem prejuízo de suas atribuições, a Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público Militar.

Parágrafo único. A Coordenadora da Ouvidoria das Mulheres se valerá dos meios materiais e humanos disponibilizados à Ouvidoria do Ministério Público Militar, órgão ao qual caberá o encaminhamento das demandas relacionadas à violência contra a mulher ao referido canal especializado.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANTÔNIO PEREIRA DUARTE

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

20 ANOS

Acesse nosso portal
www.cnmp.mp.br

Siga o **CNMP** nas redes sociais:

conselhodomp

cnmpoficial

@cnmp_oficial