

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Excelentíssima Dra. Raquel Elias Ferreira Dogde,
Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

Na condição de membro deste Conselho Nacional do Ministério Público e Ouvidor Nacional, venho à presença de Vossa Excelência, nos termos regimentais, apresentar proposta de Resolução com o objetivo de instituir o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a fim de que possa ser analisada e aperfeiçoada.

Brasília-DF, 26 de março de 2019.

ERICK VENÂNCIO LIMA DO NASCIMENTO
Conselheiro Nacional



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria Nacional 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 sobre as atividades realizadas pelo Conselho e pelos ramos do Ministério Público brasileiro.

Sua implementação foi prevista pela Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010, e sua instituição, pela Portaria CNMP-PRESI nº 82 de 19 de julho de 2011 e Regimento Interno do CNMP prevê as atribuições da Ouvidoria Nacional, dentre elas: a divulgação à sociedade, de forma permanente, do seu papel institucional; a apresentação dos seus dados estatísticos sobre os atendimentos realizados; seu funcionamento, no âmbito do próprio órgão, como unidade responsável pelo Serviço de Informação do Cidadão – SIC, para os efeitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e o recebimento periódico das informações sobre as decisões proferidas pelas unidades do Ministério Público que, em grau de recurso, negarem aos usuários o acesso a informações.

Após minha recondução ao cargo de Ouvidor Nacional, foram iniciados os estudos do futuro regimento, cujo resultado, agora apresentado, valeu-se do precioso material que já vinha sendo desenvolvido pelo então Membro Auxiliar Pedro Ivo de Sousa, com os contornos finais delineados pela atual Membro Colaboradora Rose Meire Cyrillo, no escopo de alinhar a identidade organizacional da Ouvidoria à estrutura regimental do CNMP, com a edição de uma normativa que lhe confira musculatura e, conseqüentemente, proatividade.

Cabe ressaltar que uma Ouvidoria ativa é aquela que, adicionalmente às atribuições e competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os mais diversos públicos, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem e os próprios servidores e colaboradores internos, com o objetivo de promover a maior participação e controle da comunidade na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público pode ser assim denominada pela natureza proativa de suas atividades: não apenas recebe demandas de diferentes públicos e atua sobre elas, mas se incumbe de identificar e levantar informações junto aos *stakeholders* para subsidiar as decisões da alta direção do CNMP quanto às melhorias, estratégias de atuação e inovações que podem ser implementadas.

Para executar tal missão, faz-se mister que as atribuições da Ouvidoria Nacional estejam adequadamente estabelecidas, e assim permitam a correta e suficiente compreensão sobre o papel e a responsabilidade dessa instância de diálogo e construção de conhecimento dentro do CNMP.

De igual sorte, a elaboração e aprovação do Regimento Interno é um importante fator de institucionalização e estabilidade para a ONMP ao tempo em que concede segurança quanto ao espaço de sua atuação institucional, ou seja, reflete o reconhecimento formal e público das suas atribuições, estrutura, processos e fluxos de trabalho.

Com este propósito, a Ouvidoria Nacional, no cumprimento de suas funções institucionais, desenvolveu uma proposta de Regimento Interno que aqui se apresenta, para que se consolide em um único documento os regramentos e atribuições da Ouvidoria, observadas as seguintes diretrizes:

- a) Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus diferentes públicos;
- b) A objetividade e a imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, reclamações e denúncias recebidas por meio de seus canais de acesso;
- c) A gratuidade de suas atividades e serviços;
- d) A preservação da identidade dos seus usuários, quando por eles solicitada expressamente;
- e) A pessoalidade e a informalidade das relações estabelecidas com seus públicos;
- f) A defesa da ética e da transparência nas relações entre a ONMP e os diferentes públicos;
- g) A transparência e a moralidade da atuação dos órgãos e entidades públicas;
- h) A atuação coordenada, integrada e horizontal entre as unidades de ouvidoria (SIC, Setor de Atendimento e Setor de Análise);
- i) O aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da ONMP.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Nesse desiderato, cabe destacar que, com relação ao Inciso VI do artigo 35 da presente proposta, que dispõe sobre a impossibilidade de processamento de solicitações anônimas, salvo diante de regramento específico e, mantendo a coerência com o meu posicionamento nos autos do procedimento 1.00757/2018-11, a ONMP além de manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade, também deverá adequar-se à sistemática das demais Ouvidorias do Ministério Público brasileiro que, de acordo com o parágrafo único do artigo 6º da Resolução nº 95/2013¹, do CNMP, deverá, através de regramento próprio, acolher as manifestações apócrifas que ingressarem em seu sistema, seja qual for o canal de entrada, desde que dotadas de plausibilidade.

Tal medida é necessária dado o importante papel da Ouvidoria Nacional no Programa de Integridade que está em construção no âmbito do CNMP e, como forma de alinhamento da unidade aos mais modernos diplomas normativos, nacionais e internacionais, que reconhecem o princípio da proteção ao denunciante, bem como à jurisprudência do STJ e do STF que tem reconhecido a validade das denúncias anônimas como base para a realização de investigações.²

Com estas justificativas, submeto a proposta à aprovação do Plenário, após regular tramitação, sugerindo a sua devida aprovação, nos termos do texto anexo.

ERICK VENÂNCIO LIMA DO NASCIMENTO

Conselheiro Nacional do Ministério Público

Ouvidor Nacional do Ministério Público

¹ 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. **Parágrafo único. 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**

² STF, HC nº 100042-MC/RO (2009), HC 99490/SP (23.11.2010), STJ HC 114846/MG (15.06.2010) e RMS 32065/PR (17.02.2011)



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PORTARIA CNMP-PRESI Nº [...], DE [DIA] DE [MÊS] DE [ANO].

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

A PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal, considerando o disposto nos arts. 12, XVII, e 33, §2º, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público;

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

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Brasília-DF, XX de XXX de 201X.

RAQUEL ELIAS FERREIRA DODGE

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RESOLUÇÃO Nº [...], DE [DIA] DE [MÊS] DE [ANO].

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

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal, considerando o disposto nos arts. 23, IV, e 33, §2º, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, e em conformidade com a decisão plenária proferida nos autos da Proposição XXX, julgada na Xª Sessão Ordinária, realizada no dia XX de XXX de 201X;

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 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Brasília-DF, XX de XXX de 201X.

RAQUEL ELIAS FERREIRA DODGE

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº XXX, DE XX DE XXX DE 201X.

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 Informação do 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 a autonomia e estruturação das Ouvidorias do Ministério Público; e
- IX – garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.

Art. 4º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público funcionará, para atendimento ao público



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO 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 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 Regimento 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.

Art. 6º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público contará com um membro auxiliar para auxiliar nos trabalhos que lhe são afetos, escolhido pelo Ouvidor Nacional dentre os membros do Ministério Público e observado o disposto no art. 12, XX e §§ 1º e 2º, do Regimento Interno do CNMP, podendo, de igual forma, contar com membro colaborador.

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 informações colhidas, de forma a permitir a formulação de estratégias nacionais direcionadas ao atendimento público e ao aperfeiçoamento da instituição;

III – incentivar a autocomposição junto às unidades do CNMP e do Ministério Público promovendo a correta instrução da demanda apresentada pelo usuário, esclarecendo os fatos de forma célere, eficiente e adequada;

IV – sugerir à Administração do CNMP a adoção de medidas administrativas tendentes ao



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;

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

VI – 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 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 nº 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 com aquela.

§ 4º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público também não processará demandas anônimas, sob pena de arquivamento imediato, nos termos do art. 35, do 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 nº 89, de 28 de agosto de 2012, e dos demais atos internos de regulamentação específica no âmbito do CNMP.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 9º As manifestações serão arquivadas de plano se os dados informados na manifestação não satisfizerem os requisitos mínimos exigidos pelo Sistema ELO, nos casos em que a Ouvidoria Nacional possa proceder o encaminhamento para a Secretaria Processual do CNMP ou mesmo para a Corregedoria Nacional.

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 úteis para dar início ao processamento das demandas, a contar do dia útil seguinte à abertura da manifestação, salvo motivo justificado, apresentado aos manifestantes.

Art. 12 A Ouvidoria Nacional do Ministério Público é a unidade responsável pela recepção inicial e primária das manifestações dirigidas ao CNMP quando forem relacionadas às informações solicitadas 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 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 utilizado, exclusivamente, para fins institucionais de relacionamento com os setores do CNMP, com as Ouvidorias, unidades ministeriais e com as demais entidades da Administração Pública.

§ 1º Os contatos realizados por correio eletrônico não integrarão a estatística da Ouvidoria



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Nacional do Ministério Público.

§ 2º Nas manifestações encaminhadas por correio eletrônico, o usuário será orientado a preencher o formulário eletrônico de atendimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, disponível na forma prevista no art. 14 desta Portaria.

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 dentre as categorias previstas no art. 8º, § 2º, desta Portaria.

§ 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 qualquer 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 levados ao conhecimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

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

I – em sendo negativa a resposta ao dispositivo, serão fornecidos os meios de contato para que ele, primeiramente, encaminhe sua manifestação para a unidade ministerial responsável em processar a



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

demanda.

II – em sendo positiva a resposta ao dispositivo, 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 por igual período, cientificando 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 ou à Corregedoria Nacional para, respectivamente, autuação nos termos do Regimento Interno e ciência e providências que entender cabíveis.

Art. 18 Esgotado o prazo sem o recebimento das informações solicitadas ao Ministério Público e sem a apresentação de justificativa, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público encaminhará o inteiro teor da manifestação para atuação 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, o inteiro teor da manifestação será encaminhado para autuação nos termos do Regimento Interno do CNMP, com registro em controle estatístico.

§ 3º Caso o manifestante queira dar prosseguimento à manifestação, mesmo após o recebimento dos esclarecimentos prestados pelo Ministério Público, extrapolando as atribuições da



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ouvidoria Nacional do Ministério Público, ele será orientado a peticionar no Sistema de Processo Eletrônico – Sistema ELO.

Art. 20 As manifestações que envolvam as atividades desenvolvidas pelo CNMP serão encaminhadas à unidade administrativa responsável, por meio do Sistema Eletrônico de Informação – Sistema SEI, para esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

§ 1º O setor será cientificado com o inteiro teor da manifestação, por memorando, encaminhado eletronicamente, pelo Sistema SEI ou, em último caso, por meio físico.

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

§ 3º O prazo poderá ser prorrogado por igual período, mediante apresentação de justificativa pela unidade, cientificando 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.

Art. 21 A não observância ao prazo previsto no art. 22, § 2º, desta Portaria, sem justificativa, ou a recusa imotivada em prestar as informações solicitadas pelas unidades administrativas do CNMP 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 Portaria;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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; e

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

Art. 24. Aplicam-se, no que couber, as regras do atendimento eletrônico, previstos nesta Portaria aos atendimentos telefônicos e postais.

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 regulamentares cabíveis.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria Nacional do Ministério Público reduzir a termo as manifestações realizadas nos atendimentos presenciais, salvo em caso de comprovada incapacidade do usuário.

Art. 28 Caso seja necessária 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.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 30 Aplica-se ao atendimento presencial, no que couber, as regras previstas nesta Portaria referente aos atendimentos eletrônicos.

Seção IV

Do Atendimento por Mídias Sociais Digitais

Art. 31 A Ouvidoria Nacional do Ministério Público disponibilizará ao cidadão, em conjunto com a Assessoria de Comunicação Social do CNMP, página em mídia social digital, por meio da qual o usuário 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 recebidas pelas mídias sociais digitais classificadas como genéricas ou que não sejam de competência do CNMP serão respondidas no respectivo canal de comunicação fornecido pelas mídias sociais digitais, obedecendo a todos os critérios de tratamento definidos nesta Portaria.

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, após avaliação conjunta entre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e a Assessoria de Comunicação Social do CNMP.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 para casos recorrentes de inconformismo frente a matérias já apreciadas pelos Conselheiros, Plenário, Corregedoria Nacional, Presidência e Secretaria-Geral do CNMP;

III – responder dúvidas ou consultas jurídicas;

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

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

VI – processar solicitações anônimas, salvo diante de regramento específico;

VII – atuar como instância correcional.

§ 1º 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 janeiro e de agosto de cada



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

ano.

Art. 38 Serão encaminhados semestralmente, 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 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 Ouvidoria.

Art. 40 A Ouvidoria Nacional do Ministério Público consolidará e publicará, na página da Ouvidoria, 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 153, de 21 de novembro de 2016.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41 As dúvidas que surgirem na execução deste regimento, assim como os casos omissos, serão esclarecidos pelo Ouvidor Nacional, ou, sendo inviável tal alternativa, levados ao conhecimento do(a) Presidente do CNMP, e, em última instância, para deliberação plenária.

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 Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília-DF, [dia] de [mês] de [ano].

RAQUEL ELIAS FERREIRA DODGE

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público