



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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;

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 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, 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;

CONSELHO NACIONAL DO 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 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 nº 95, de 22 de maio de 2013:

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

- 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.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

§ 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, 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 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 trazidos ao conhecimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

CONSELHO 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.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

§ 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 dilação 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:

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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;

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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

VI – atuar como instância correccional.

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 Ouvidoria.

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

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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