



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PROPOSIÇÃO Nº 1.00223/2019-76

RELATOR: Conselheiro Valter Shuenquener de Araújo

PROPONENTE: Conselheiro Erick Venâncio Lima do Nascimento

**EMENTA**

**PROPOSIÇÃO. RESOLUÇÃO. REGIMENTO INTERNO DA  
OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO.  
APROVAÇÃO.**



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

### I RELATÓRIO

#### **O CONSELHEIRO VALTER SHUENQUENER (RELATOR):**

Trata-se de proposta de Resolução apresentada pelo Conselheiro Erick Venâncio Lima do Nascimento, na 4ª Sessão Ordinária, que visa a instituir o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, de acordo com as atribuições previstas no Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

Em sua justificativa, o Conselheiro e então Ouvidor Nacional do Ministério Público sustenta, em síntese, que o ato normativo em questão foi elaborado com o escopo de alinhar a identidade organizacional da Ouvidoria à estrutura regimental do CNMP, de modo a conferir musculatura e, conseqüentemente, proatividade à Ouvidoria, que é, efetivamente, o órgão de comunicação direta e simplificada entre o CNMP e a sociedade.

Dentro dessa acepção, ressaltou-se que a Ouvidoria Nacional não se presta, apenas, a receber demandas de diferentes públicos e atuar sobre elas, mas também funciona como um importante meio de identificação e levantamento de informações que poderão subsidiar as decisões da alta direção do CNMP quanto às melhorias, às estratégias de atuação e às inovações que podem ser implementadas.

Portanto, conforme defendido pelo Ouvidor Nacional, 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.

Na oportunidade, o Ilustre Conselheiro acrescentou que a elaboração e aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Nacional concederá maior segurança quanto ao espaço de atuação institucional da Ouvidoria, uma vez que delimitará formalmente as atribuições, estrutura, processos e fluxos de trabalho da unidade.

Ato contínuo, foi facultado aos Conselheiros a apresentação de emendas à proposição, nos termos do que delimita o art. 149 do Regimento Interno do CNMP, tendo o prazo transcorrido *in albis*.



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

### II VOTO

#### **O CONSELHEIRO VALTER SHUENQUENER (RELATOR):**

*Ab initio*, cumprimento o Ilustre Conselheiro e então Ouvidor Nacional, Erick Venâncio Lima do Nascimento, pelo brilhante trabalho desenvolvido na elaboração da presente proposta de Resolução que visa a instituir o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Sem dúvida, a aprovação desta resolução é um importante passo no fortalecimento do principal canal de comunicação direta e simplificada entre o CNMP e a sociedade.

Ao ler detidamente a proposta apresentada, verifico que o texto trazido pelo então Ouvidor Nacional atende às disposições legais afetas à matéria e às exigências e aos objetivos a que se destina, porquanto estabelece as atribuições, estrutura, processos e fluxos de trabalho da Ouvidoria, em conformidade com o que estabelece a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Resolução nº 89, de 28 de agosto de 2012, a Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, a Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, a Portaria CNMP-PRESI nº 169, de 26 de setembro de 2012, a Resolução nº 92, de 13 de março de 2013 (RICNMP) e demais atos internos de regulamentação específica do CNMP.

A proposta de resolução está dividida em cinco capítulos: (i) **CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**, em que se fixa as diretrizes básicas da Ouvidoria e o horário de funcionamento da unidade; (ii) **CAPÍTULO II – DA ORGANIZAÇÃO E DAS ATRIBUIÇÕES**, em que se estabelece a composição e as atribuições do órgão; (iii) **CAPÍTULO III – DAS MANIFESTAÇÕES**, em que se detalha a classificação, os requisitos, o fluxo, os prazos e os meios de atendimento e encaminhamento de manifestações, os quais são divididos em quatro seções (além de uma quinta seção referente às vedações e arquivamentos): (a) **Seção I – Do Atendimento por Formulário Eletrônico**; (b) **Seção II – Do Atendimento Telefônico e Postal**; (c) **Seção III – Do Atendimento Presencial**; (d) **Seção IV – Do Atendimento por Mídias Sociais Digitais** e (e) **Seção V – Das Vedações e do Arquivamento de Manifestação**; (iv) **CAPÍTULO IV – DOS RELATÓRIOS**, em que se detalha a publicação e o encaminhamento de relatórios produzidos e consolidados pela Ouvidoria Nacional e, finalmente, o (v) **CAPÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**.

A metodologia utilizada para a confecção da proposta de resolução é adequada e suficiente à sua finalidade e traz consigo os instrumentos necessários à correta delimitação da atuação



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Ao analisar a proposição do ponto de vista material, verifico que não há omissões flagrantes e o texto apresenta ferramentas suficientes à implementação de seu objetivo principal.

Faço, contudo, com a finalidade de colaborar com o trabalho apresentado, apontamentos de cunho meramente redacional, que não alteram o conteúdo da proposta, grifados e sublinhados na emenda anexa a este voto.

Registro, ademais, que acatei todas as relevantes e pertinentes alterações sugeridas pelo atual Ouvidor Nacional, o Conselheiro Nacional do Ministério Público Oswaldo D'Albuquerque.

Consigno, ainda, a inserção da hipótese de recebimento de manifestações apócrifas pela Ouvidoria Nacional, na redação do parágrafo 4º do art. 8º da proposta, nos moldes do que prevê a Resolução nº 95/2013.

Conforme defendido pelo Conselheiro proponente, a Ouvidoria Nacional deve adequar-se à sistemática das demais Ouvidorias do Ministério Público, bem como alinhar-se à jurisprudência do STJ e do STF que tem reconhecido a validade das denúncias anônimas como base para a realização de investigações.

Em tempo, considerando a metodologia adotada na aprovação do Regimento Interno do CNMP, entendo suficiente e adequada a edição da Resolução (e anexo) para a instituição do Regimento Interno da Ouvidoria Nacional, de sorte que não vislumbrei a necessidade adicional da edição de Portaria para o mesmo fim.

*Ex positis*, voto no sentido da **APROVAÇÃO** integral da proposição com as emendas sugeridas por esta relatoria e pelo Ouvidor Nacional.

É como voto.

Brasília-DF, 10 de março de 2019.

**VALTER SHUENQUENER DE ARAÚJO**

Conselheiro Relator



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



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 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 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 informações



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 nº 118, de 1º de dezembro de 2014 e na Portaria CNMP-PRESI nº 142/2019;

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 pela Ouvidoria Nacional, produzindo relatórios estatísticos trimestrais e analíticos semestrais que espelhem o desempenho do CNMP e da Ouvidoria 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, buscando 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 nº 95, de 22 de maio de 2013:

I – críticas;

II – elogios;

III – pedidos de informação;

IV – sugestões;

V – reclamações;





## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 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 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 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;



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 dentre 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.

§ 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:



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 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, nos 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, 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.



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

§ 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, por meio do Sistema Eletrônico de Informação – Sistema SEI ou correspondente, para esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

§ 1º O setor será cientificado com o inteiro teor da manifestação, que será encaminhada eletronicamente, pelo sistema informatizado 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 ou correspondente.

§ 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 ou correspondente.

Art. 21 A não observância ao prazo previsto no art. 20, § 2º, desta Resolução, 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 Resolução;

II – ser encaminhada à unidade do Ministério Público competente;



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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. Aplicam-se, no que couber, as regras do atendimento eletrônico, previstos nesta Resolução 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.

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.

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

### Seção IV



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

### 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 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, 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, ouvida a 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;



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

II – atuar como instância recursal para casos recorrentes de inconformismo 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 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.

§ 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 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.



## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 oficial 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, 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, [dia] de [mês] de [ano].

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS  
Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público