



VI - ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO – BRASÍLIA/DF

CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

Após amplos debates e diálogos promovidos no evento “Ouvidoria Sustentável”, que ocorreu durante o 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público – CNMP, em sessão pública promovida no dia 02.08.2017, bem como as discussões ocorridas na 54ª e 55ª Reuniões Ordinárias do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União e V e VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público, realizados nos dias 12 e 13 de agosto de 2021, e 07 e 08 de outubro de 2021, em Brasília/DF, levando em consideração ainda os diagnósticos das Ouvidorias do Ministério Público, realizados em 2017 e 2021, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União celebram o presente acordo, no âmbito da Rede de Ouvidorias, aprovando e assinando a carta com os considerandos e diretrizes abaixo no sentido de desenvolvimento e valorização das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

A) CONSIDERAÇÕES DA CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

1 – Considerações de Fundamentação Constitucional:

CONSIDERANDO que a República Federativa do Brasil se constitui em Estado Democrático de Direito (art. 1º da CR/1988), que possui, dentre seus Fundamentos, a cidadania e a dignidade da pessoa humana;

CONSIDERANDO que os Objetivos Fundamentais desta República são a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a garantia do desenvolvimento nacional, a erradicação da pobreza e da marginalização, a redução das desigualdades sociais e regionais e a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º da CR/1988);



CONSIDERANDO que o acesso à informação (art. 5º, XIV) é um vetor de grande relevância na estrutura da atual fase do constitucionalismo brasileiro, que não consente no desenvolvimento da sua democracia sem a garantia das devidas informações ao seu povo;

CONSIDERANDO o importante papel das Ouvidorias do Ministério Público de transformar em realidade os conceitos de acesso à informação, de transparências ativa e passiva, de *accountability*, de gestão participativa e representação do indivíduo;

CONSIDERANDO que é papel da Ouvidoria zelar para que o processo de gestão da informação flua da forma mais rápida possível, diminuindo os entraves burocráticos, de forma que a manifestação do cidadão seja respondida pelos setores competentes num prazo razoável;

CONSIDERANDO que o paradigma constitucional do Estado Democrático de Direito impõe a observância do acesso à Justiça (por adjudicação e por consenso) como forma de materialização de seus Fundamentos, Objetivos e proteção e efetivação dos direitos e das garantias fundamentais estabelecidos em seu texto;

CONSIDERANDO que os direitos e as garantias constitucionais fundamentais são valores fundantes da Constituição e do Estado em uma democracia, compondo o conjunto essencial de direitos, com força irradiante em grau máximo sobre todo o sistema jurídico;

CONSIDERANDO que, neste cenário, o Ministério Público desempenha papel constitucional de protagonismo político, social e jurídico, devidamente percebido pelos textos e contextos das normas constitucionais a ele referidas;

CONSIDERANDO o viés pedagógico do atendimento realizado em ambiente de Ouvidoria, que dissemina conceitos positivos e instrui o cidadão quanto aos mecanismos corretos de participação nos processos de gestão pública, controle social e monitoramento das políticas e serviços prestados;

CONSIDERANDO que a Constituição, em seu art. 127, assegura 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 também que o art. 130-A da Constituição estabelece a importância das Ouvidorias do Ministério Público, conferindo-lhes competência 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 que, nesse contexto constitucional, as Ouvidorias do Ministério Público são importantes instrumentos de garantia da sociedade para que suas manifestações possam chegar ao Ministério Público a fim de solucionarem os problemas apresentados, concretizando os Objetivos, Fundamentos e Direitos Fundamentais estabelecidos pela Constituição;

CONSIDERANDO que, assim sendo, as Ouvidorias do Ministério Público são, de igual forma, veículos de fundamental relevância para avaliação de suas ações, desenvolvimento de suas estratégias e atingimento de seus objetivos;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias são importantes instâncias de fortalecimento da cidadania ativa, dando voz e vez ao cidadão e contribuindo diretamente para que os níveis de confiança e credibilidade da sociedade em relação à Instituição seja mantido em patamares elevados;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria interna e externa deve coexistir, de forma a aproximar o cidadão e os servidores da Instituição, tornando a gestão do órgão mais aberta e participativa e apta a desenvolver um clima organizacional que incentive a cultura da paz e do diálogo; e

CONSIDERANDO a necessidade de se aprimorar tanto a atuação extrajudicial quanto a judicial, especialmente por meio de um parâmetro resolutivo, que impacte as estruturas das unidades do Ministério Público brasileiro, apresentando maior eficiência no desempenho de suas funções e atividades, SÃO ESTABELECIDAS AS SEGUINTE DIRETRIZES:

B) DIRETRIZES DA CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

1 – Diretrizes de Sustentabilidade Interna

1.A – Eixo “Sustentabilidade Conceitual”

- I. As Ouvidorias do Ministério Público brasileiro são órgãos especializados na gestão das manifestações sociais apresentadas à Instituição, que, com autonomia, desenvolve suas atribuições com os seguintes fundamentos:
 - I.1 Promoção permanente do acolhimento do cidadão;
 - I.2 Reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos;
 - I.3 Divulgar o papel institucional do Ministério Público;

1.B – Eixo “Sustentabilidade Normativa”

- I. Diante do atual cenário do ordenamento jurídico brasileiro, é preciso evoluir no delineamento normativo das Ouvidorias do Ministério Público

através de previsões legislativas, especialmente na Lei nº 8.625/93, na LC nº 75/93 e Leis Orgânicas Estaduais, nos termos da determinação contida na Constituição Federal, em seu art. 130-A, § 5º;

- II. Ainda, é preciso se estabilizar, atualizar, organizar e harmonizar as normas já existentes que tratam das Ouvidorias em cada unidade da federação com as diretrizes estabelecidas na presente carta, respeitadas as peculiaridades locais e a autonomia e independência de cada unidade e ramo ministerial.

1.C – Eixo “Sustentabilidade Política”

- I. No âmbito político interno de cada unidade do Ministério Público brasileiro, é preciso evoluir nos seguintes sentidos:
 - I.1 Estabelecer a Ouvidoria como órgão partícipe da política estratégica do MP;
 - I.2 Criar Protocolos de Ação integrada com as Corregedorias ministeriais;
 - I.3 Resolver pela autonomia normativa da Ouvidoria em relação, especialmente, à edição de normas que digam respeito a sua atuação.

1.D – Eixo “Sustentabilidade Funcional”

- I. No desempenho das atividades funcionais das Ouvidorias, é preciso garantir normativamente, politicamente e administrativamente a continuidade dos seus trabalhos, respeitando a independência das novas gestões, mas observando os projetos e ações já desenvolvidos, estejam eles já devidamente implementados ou em fase de implementação;
- II. Nas estratégias que envolvem o desenvolvimento das atribuições das Ouvidorias, cabe pontuar:
 - II.1 Diagnosticar preventivamente as carências e necessidades da sociedade, antecipando a apresentação de demandas às Ouvidorias do Ministério Público;
 - II.2 Realizar, periodicamente, audiências públicas e palestras, bem como participar de reuniões de inserção social, permitindo a todos o conhecimento das Ouvidorias e de suas atribuições;
 - II.3 Difundir as Ouvidorias do Ministério Público junto à sociedade através de redes sociais, permitindo o recebimento de manifestações por estas vias;
 - II.4 Criar canais institucionais que possibilitem o diálogo e a interação permanente das Ouvidorias com as organizações, movimentos sociais e comunidade científica, bem como entre si, instituindo, se possível, uma rede de ouvidorias;
 - II.5 Implementar indicadores aptos a mensurar o cumprimento das metas e a resolutividade das demandas apresentadas às Ouvidorias;

II.6 Aprimorar a transparência da atuação das Ouvidorias, por meio, inclusive, de mecanismos de prestação de contas à sociedade acerca das metas estabelecidas e dos resultados alcançados, e o fomento aos seus controles por parte da sociedade, a exemplo dos seus relatórios;

II.7 Adotar postura resolutiva nas Ouvidorias, amparada no compromisso com os ganhos de efetividade na atuação institucional.

1.E – Eixo “Sustentabilidade Administrativa”

- I. Administrativamente, ainda convém:

I.1 Investir na melhoria da estrutura material, pessoal e tecnológica, de forma a potencializar e a tornar mais efetivas as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias;

I.2 Valorizar a capacitação dos membros e servidores lotados nas Ouvidorias, estimulando o conhecimento humanista e multidisciplinar necessário para a consecução de suas atividades;

I.3 Implementar meios digitais para a tramitação das manifestações apresentadas às Ouvidorias, com vistas, principalmente, aos seguintes benefícios: celeridade no cumprimento dos despachos e decisões; facilidade de realização do controle de prazos e facilidade de acesso aos autos pelos membros, servidores e interessados;

I.4 Implementar uma Política de Atendimento ao Cidadão, com canais de fácil acesso e com atendimento descentralizado nas comarcas;

I.5 Criar espaços de interação das Ouvidorias nas redes sociais;

I.6 Desenvolver mecanismos de pesquisa de satisfação dos cidadãos.

2 – Diretrizes de Sustentabilidade Externa

2.A – Eixo Sustentabilidade Política

- I. No âmbito da sustentabilidade política externa, cabe:

I.1 Estreitar as relações das Ouvidorias com as instituições representativas ministeriais (CONAMP e demais Associações, CNPG, CNGC, CDEMP);

I.2 Estabelecer um papel preventivo e atuante na fortificação da rede de ouvidorias das instituições públicas de cada unidade da federação;

I.3 Desenvolver ações político-institucionais que viabilizem a aprovação da Lei Federal das Ouvidorias;

I.4 Realizar convênios com Instituições de Ensino para desenvolvimento de projetos/boas práticas;



I.5 Elaborar termos de cooperação técnica e científica com as Escolas dos Ministérios Públicos, Associação Brasileira de Ouvidores e *Ombudsman* (ABO) e Instituições de ensino superior.

• **2.A – Eixo Sustentabilidade Democrática**

I. Fortalecer o processo de participação democrática da sociedade brasileira na formação do Estado e na concretização dos seus direitos fundamentais;

II. Interagir com a sociedade de forma a aperfeiçoar o desenvolvimento de suas atividades para compreensão de seus problemas e participação no processo de solução a eles relacionados;

III. Estabelecer relações saudáveis que apresentem frutos positivos para o Ministério Público brasileiro;

IV. Reforçar a imagem institucional junto à sociedade;

Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto
Ouvidor Nacional do Ministério Público

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto
Ouvidora-Geral do Ministério Público
Pernambuco
Presidente do Conselho Nacional de
Ouvidores do Ministério Público

Nádia Estela Ferreira Mateus
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

Leandro Portela Steffen
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Acre

Lean Antônio Ferreira de Araújo
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado de Alagoas

Paulo Celso Ramos dos Santos
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Amapá

Jussara Maria Pordeus e Silva
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Estado do Amazonas

Elza Maria de Souza
Ouvidora-Geral do Ministério Público do
Estado da Bahia

Isabel Maria Salustino Arruda Pôrto
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Estado do Ceará
Eliezer Siqueira de Sousa

Libânio Alves Rodrigues
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Distrito Federal e Territórios
José Carlos Mendonça



Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Espírito Santo

Maria Luiza Ribeiro Martins
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Maranhão

Olavo Monteiro Mascarenhas
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Mato Grosso do Sul

Aristóteles de Santana Ferreira
Ouvidor-Geral do Ministério do Estado
da Paraíba

**Terezinha de Jesus Moura Borges
Campos**
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Estado do Piauí

Rodrigo Pessoa de Morais
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Rio Grande do Norte

Julio Cesar do Amaral Thomé
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado de Rondônia

Paulo César Ramos de Oliveira
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado de Santa Catarina

José Carlos de Oliveira Filho
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado de Sergipe

Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Goiás

Rosana Marra
Ouvidora-Geral do Ministério Público do
Mato Grosso

Adélio Mendes dos Santos
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Pará

Antonio Cesar Cioffi
Ouvidor-Geral do Ministério do Estado
do Paraná

Augusto Vianna Lopes
Ouvidor-Geral do Ministério do Estado
do Rio de Janeiro

Eduardo Lima Veiga
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Rio Grande do Sul

Rejane Gomes de Azevedo Moura
Ouvidora-Geral do Ministério Público do
Estado de Roraima

Gilberto Nonaka
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado de São Paulo

Leila da Costa Vilela Magalhães
Ouvidora-Geral do Ministério Público do
Estado do Tocantins



Heloísa Maria Moraes Rego Pieres
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Trabalho

Ailton José da Silca
Ouvidor-Geral do Ministério Público
Militar

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do Ministério Público
Federal