

RESOLUÇÃO nº 002/2009/CPJ

Dispõe sobre a regulamentação da Ouidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, neste ato representado por seu Presidente, o Procurador-Geral de Justiça, tendo em vista deliberação efetivada na sua 25ª Sessão Ordinária, ocorrida em 06.04.2009 e, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei Federal nº 8.625, de 12.02.1993, e pela Lei Complementar Estadual nº 51, de 02 de janeiro de 2008,

Considerando que o Ministério Público, com a Carta Magna de 05 de outubro de 88, passou a ter atuação influente nos mais variados setores da sociedade, sempre com o escopo de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis;

Considerando que o art. 130-A, § 5º da Constituição Federal estabelece a criação de ouvidorias do Ministério Público por Leis da União e dos Estados, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público;

Considerando que o Conselho Nacional do Ministério Público por meio da Recomendação nº 3, de 05 de março de 2007, orientou que fossem providenciadas as medidas necessárias à apresentação de projetos de lei visando à criação de ouvidorias para o mesmo fim colimado no artigo 130-A, § 5º da Constituição Federal;

Considerando que, no âmbito deste Ministério Público, por ocasião da alteração de sua Lei Orgânica, Lei Complementar n. 51, de 02 de janeiro de 2008, as providências legais foram efetivadas;

Considerando a necessidade de elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição, com vista a um adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional, além do fortalecimento da cidadania;

Considerando, ainda, a necessidade de estabelecer um canal específico de intercomunicação de fácil acesso do cidadão às atividades do Ministério Público do Estado do Tocantins para apresentar reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e obter informações, bem como acompanhar as ações desenvolvidas por nossos membros e servidores,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins, criada pela Lei Estadual nº 51/2007, em consonância com as disposições do art. 130 – A, § 5º, da Constituição da República, acrescida pela Emenda Constitucional nº 45/2004, é órgão auxiliar do Ministério Público e integra a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça, tendo por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades compreendidas no rol de atribuições dos seus órgãos e serviços bem como de seus membros e servidores.

Art. 2º Sem relação de hierarquia funcional, a Ouvidoria atuará em regime de cooperação com os demais órgãos do Ministério Público, preservada em relação a eles sua independência.

Art. 3º A Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de poderes correicionais, não substitui e nem interfere nas atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público, nem a substitui no exercício de suas atribuições.

Parágrafo único – No desenvolvimento de suas atividades, inclusive no atendimento ao público, a Ouvidoria observará o horário de funcionamento da Procuradoria-Geral de Justiça, restando, fora do expediente, a opção para encaminhamentos por e-mail.

Art. 4º O Ouvidor do Ministério Público será eleito pelo Colégio de Procuradores, dentre os seus membros, nos moldes especificados para o pleito de escolha do Corregedor-Geral, para mandato de dois anos, podendo ser reconduzido à função uma única vez, observado o mesmo procedimento.

§ 1º Durante o exercício do mandato, o Ouvidor não se afastará de suas atribuições como Membro do Ministério Público.

**§ 1º com redação dada pela Resolução nº. 003/2014/CPJ, de 05/05/2014*

§ 2º O Ouvidor terá como substituto, Procurador de Justiça de sua livre indicação, que o substituirá, para todos os efeitos, nos seus impedimentos, férias, licenças e afastamentos temporários.

**§ 2º incluído pela Resolução nº. 003/2014/CPJ, de 05/05/2014*

~~Parágrafo único – Durante o exercício do mandato, o Ouvidor não ficará afastado de suas atribuições como membro do Ministério Público.~~

Art. 5º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente, por intermédio de escritos, verbalmente, por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros meios.

Art. 6º No desempenho de suas atribuições legais, a Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público, consistindo em dever de seus membros e servidores dar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter preferencial, as informações e os documentos que vier a solicitar.

Parágrafo único – A omissão no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E PROCEDIMENTOS

Art. 7º Integram a estrutura da Ouvidoria, que funcionará no Edifício-Sede da Procuradoria – Geral de Justiça, vinculada administrativamente ao Gabinete do Procurador - Geral de Justiça:

I – o Gabinete do Ouvidor; e

II – a Assessoria Técnica.

Art. 8º Compete à Ouvidoria do Ministério Público:

I – receber, registrar, analisar e dar encaminhamento devido às denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e sugestões, sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, feitos por qualquer interessado;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art. 130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, conforme o caso, aos Órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III – divulgar permanentemente seu papel institucional à sociedade.

IV – elaborar e encaminhar ao Procurador - Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, trimestralmente, relatório contendo a síntese dos expedientes e os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

V – manter registro atualizado dos expedientes protocolizados na Ouvidoria;

VI – dar conhecimento ao Conselho Nacional do Ministério Público, ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, sempre que solicitado, dos expedientes protocolizados na Ouvidoria;

VII – garantir a todos os interessados nos serviços solicitados à Ouvidoria o direito de registro das comunicações, de resposta sobre as providências adotadas e dos resultados alcançados, além de assegurar um caráter de discrição e de fidedignidade ao que for transmitido;

VIII – formular proposta aos órgãos de execução e setores administrativos do Ministério Público para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional.

Art. 9º Compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes e representando-a junto ao Ministério Público, à sociedade e ao Estado.

Art. 10. São atribuições dos servidores da Ouvidoria:

I – receber correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor;

II – abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados livros, procedimentos, arquivos e a documentação da Ouvidoria;

III – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;

IV – secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

V – fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, após determinação do Ouvidor;

VI – administrar a agenda do Ouvidor para efeitos de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

VIII – inserir em sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IX – redigir relatórios, despachos, correspondências e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

X – atender com atenção e cordialidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle das manifestações;

XI – exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

Art. 11. A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

I – pessoalmente, mediante depoimento que será reduzido a termo;

II – por correspondência remetida via postal;

III – por via telefônica, hipótese em que o conteúdo da conversa será gravado e reduzido a termo;

IV – mensagem em fac-símile;

V – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, por meio do serviço da Ouvidoria, disponível na página do Ministério Público.

Parágrafo único. Será admitida comunicação acobertada pelo anonimato, desde que forneça todos os elementos necessários para identificação do membro, órgão, servidor e outro, bem como forneça a mínima informação sobre os fatos.

Art. 12. Recebida a comunicação via postal, em caráter reservado, a mesma será aberta apenas pelo Ouvidor, ou quem por ele for autorizado.

Art. 13. As informações ou manifestações constantes nos órgãos do Ministério Público, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas ao interessado, caso este as tenha solicitado e não seja previsto sigilo.

Art. 14. Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados em banco de dados e, quando não puderem ser respondidos imediatamente, formarão procedimentos numerados seqüencialmente.

§ 1º As respostas aos interessados serão dadas no prazo máximo de trinta dias, salvo justo motivo;

§ 2º Excepcionalmente, objetivando preservar os Membros ou Servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação que, todavia, não se estenderá aos Órgãos da Administração Superior, aos Procuradores, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Art. 15. As notícias de irregularidades, as denúncias e reclamações deverão ser minimamente fundamentadas.

Art. 16. As manifestações recebidas na Ouvidoria, por quaisquer das formas apontadas no Art. 11, obedecerão o seguinte trâmite:

I – Registro e autuação em livros ou sistema informatizado próprios, recebendo numeração específica e em ordem crescente, para fins de controle;

II – Elaboração de proposta de encaminhamento esboçada pelo Assistente, quando puder fazê-lo;

III – submissão da proposta a que se refere o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, da própria manifestação ao Ouvidor que decidirá sobre o encaminhamento ou, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas e, ainda, sobre o conteúdo da resposta ao interessado/remetente;

§ 1º – A Ouvidoria informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo por motivo justificado.

§ 2º – A Ouvidoria não está obrigada ao acompanhamento dos expedientes repassados a outros Órgãos que lhe foram equivocadamente encaminhados.

Art.17. Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor poderá decidir:

I – Pelo arquivamento quando a manifestação não fornecer elementos mínimos para as providências de mister;

II – Pelo arquivamento de plano, caso entenda que a matéria seja considerada improcedente. Neste caso, o procedimento deverá ser encaminhado ao Procurador-Geral de Justiça que poderá ratificar o arquivamento ou tomar as providências que entender necessárias, fundamentando sua decisão;

III – enviar aos Órgãos da Administração, de execução, ou auxiliares do Ministério Público, os expedientes que, embora endereçados à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses.

Art. 18. As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão remetidas:

I – à Corregedoria Geral do Ministério Público, quando tiverem por destinatário Membro do Ministério Público;

II – à Diretoria-Geral do Ministério Público, quando tratar de Servidor do Ministério Público, pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;

III – à respectiva autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I e II deste artigo.

Parágrafo único – As manifestações que se referem este artigo quando envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos Órgãos reguladores das respectivas atividades profissionais.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público.

Parágrafo único – A pedido do Ouvidor, poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou de treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 20. A Ouvidoria implementará sistema de informações com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. O Setor de Informática da Procuradoria-Geral de Justiça implementará o sistema informatizado referido no *caput* deste artigo.

Art. 21. As dúvidas e omissões que surgirem na execução deste Regimento serão dirimidas pela Lei 51/2008.

Art. 22. A Ouvidoria do Ministério Público será instalada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da publicação desta Resolução.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

Palmas, 6 de abril de 2009.

Clenan Renaut de Melo Pereira
Procurador-Geral de Justiça
Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

