



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RESOLUÇÃO Nº 95, DE 22 DE MAIO DE 2013

(Alterada pela Res. 104/2013)

Dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição da República e no artigo 19 do seu Regimento Interno; e pelo artigo 19 do Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária proferida na 7ª Sessão Ordinária, realizada em 22 de maio de 2013;

CONSIDERANDO a RECOMENDAÇÃO N.º 03, de 5 de março de 2007, que dispõe sobre a criação de ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados por meio da apresentação do devido projeto de lei, de acordo com o que estabelece o art. 130-A, § 5º da CR;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições e procedimentos das Ouvidorias já existentes nos Ministérios Públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, que compreende a Ouvidoria Nacional do Ministério



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Público, as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, e sua articulação com os demais conselhos e associações do Ministério Público.

Art. 2º As Ouvidorias do Ministério Público representam um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

Art. 3º. A função de Ouvidor do Ministério Público será exercida por membro em atividade e com mais de 10 anos de efetivo exercício, preferencialmente em caráter de exclusividade, de acordo com o disposto nos regulamentos e leis em vigor. (Redação dada pela Resolução 104/2013)

§ 1º O Ouvidor do Ministério Público será eleito pelo órgão colegiado próprio, para mandato de 2 anos, admitida uma recondução, aplicando-se, no que couber, as normas pertinentes à eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 2º O Ouvidor do Ministério Público será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Ouvidor do Ministério Público Substituto, designado pelo Conselho Superior ou órgão equivalente.

§ 3º. É incompatível o exercício da função de Ouvidor por membro do Conselho Superior do Ministério Público ou órgão equivalente. (Revogado pela Resolução 104/2013)

Art. 4º. Compete às Ouvidorias do Ministério Público:

I - 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, nos termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

II - receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas;

III - promover à verificação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por membros e servidores, observada a competência da respectiva Corregedoria;

IV - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

V - sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

VI – encaminhar, se pertinente, às instituições competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e atividades desempenhadas por entidades alheias ao Ministério Público;

VII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VIII - encaminhar relatório estatístico mensal, e analítico semestral, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria Geral, e semestralmente relatório analítico ao Conselho Nacional do Ministério Público, com os indicadores mínimos constantes do Anexo;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

IX – divulgar o seu papel institucional à sociedade.

Art. 5º. A Ouvidoria terá estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população.

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.

Art. 7º. Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas, no prazo fixado pelo Ouvidor de acordo com a urgência.

Art. 8º. As unidades do Ministério Público providenciarão a adequação da estrutura das Ouvidorias aos parâmetros fixados nesta Resolução.

Art. 9º. O Conselho Nacional do Ministério Público, por ato próprio, promoverá a integração de todas as Ouvidorias do Ministério Público, visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público.

Art. 10. Aplicam-se as disposições da presente Resolução às Ouvidorias do Ministério Público, salvo se houver disposição legal em sentido contrário.



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 22 de maio de 2013.

Roberto Monteiro Gurgel Santos

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público