



Ouvidoria-Geral do Ministério Público da Paraíba.



O ELO QUE FALTAVA ENTRE O MP E VOCÊ



Conhecendo a Ouvidoria do
Ministério Público da Paraíba

João Pessoa - PB

Breve histórico:

O Ministério Público é um Órgão Estadual, com atribuições voltadas para atuar junto aos vários segmentos da sociedade, agindo como consorte daqueles que buscam nele, o parceiro ideal na defesa de seus interesses.

Faltava, no entanto, um contato mais afinado entre o MP e a sociedade.

Assim, em 27 de abril de 2006, foi criada pelo Governador Cássio da Cunha Lima, pela lei nº 7.999, a **OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, para ser o **“ELO” que faltava entre o Ministério Público e o povo.**

Base legal para a criação da Ouvidoria-Geral do MP/PB

[Lei Estadual 7.999 de 27/04/2006](#)

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público

O Governador do Estado da Paraíba:

Faço saber que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada, na forma desta Lei, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado da Paraíba, órgão autônomo que tem o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, prestação e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º A atividade da Ouvidoria atenderá aos princípios da legalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, motivação, publicidade, moralidade, eficiência e às demais normas que regem a administração pública.

§ 2º A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 3º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

§ 4º Não serão admitidas notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas anônimas.

§ 5º A Ouvidoria, excepcionalmente, poderá manter sigilo sobre a identidade do representante ou reclamante, quando expressamente assim solicitado e comprovadamente justificado.

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar ao Procurador Geral de Justiça representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – solicitar informações e esclarecimentos aos órgãos componentes da estrutura orgânica do Ministério Público, comunicando os fatos ao Procurador Geral de Justiça ou ao Corregedor Geral, para a instauração de inspeções, correições, sindicâncias, inquéritos e processos administrativos, à vista de graves indícios dos fatos noticiados;

III – determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação que contenham fatos irrelevantes, acobertadas pelo anonimato ou que estiverem devidamente instruídas;

IV – divulgar, permanentemente, o seu papel institucional à sociedade;

V – implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controle dos procedimentos em curso;

VI – elaborar, a cada trimestre, relatório consolidado de todas as suas atividades e encaminhá-lo ao Procurador Geral de Justiça, ao Corregedor Geral e ao Colégio de Procuradores de Justiça;

VII – manter intercâmbio e celebrar convênios com entidades públicas ou privadas que exerçam atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VIII – fazer registrar, mediante protocolo, os expedientes que lhe sejam destinados, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei exigir o sigilo;

IX – Promover o desenvolvimento e a implantação de sistema de informações, com uma base de dados única que permita o registro de suas manifestações, encaminhamentos e monitoria dos procedimentos resultantes;

X – sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços do Ministério Público ao Procurador Geral de Justiça, tendo em vista dados estatísticos de representações, reclamações e críticas,

objetivando a melhoria do serviço prestado ou a correção de eventuais irregularidades;

XI – Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

XII – Dar conhecimento ao Procurador Geral de Justiça e ao Corregedor Geral, sempre que solicitada, das denúncias, reclamações e representações recebidas;

§ 1º As respostas aos interessados dar-se-ão, no prazo de 30(trinta) dias, prorrogável por mais 15 (quinze), justificadamente.

§ 2º Nas hipóteses dos incisos I e II, não adotadas providências pelos órgãos ministeriais competentes, poderá o Ouvidor, após audiência prévia destes, encaminhar representação diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 3º A Ouvidoria não dispõe de poderes correccionais, não interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público e nem as substitui.

Art. 4º O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal ou mediante:

I – correspondência;

II - ligação telefônica;

III- mensagem via fac-símile;

IV- mensagem eletrônica na página oficial do Ministério Público na Internet.

Art. 5º As funções de Ouvidor serão exercidas por Procurador de Justiça, designado pelo Procurador Geral, a partir da lista tríplice eleita pelo Colégio de Procuradores de Justiça, para mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

§ 1º O processo eleitoral será regulamentado pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 2º O Colégio de Procuradores de Justiça poderá conceder o afastamento do Procurador de Justiça, investido na função de Ouvidor, de suas atribuições funcionais, mediante requerimento fundamentado.

§ 3º O Procurador de Justiça, designado Ouvidor, estará impedido de exercer outros cargos.

§ 4º Estão impedidos de concorrer às funções de Ouvidor, salvo em caso de renúncia no prazo de 30 (trinta) dias anteriores à eleição, o Procurador Geral de Justiça, o Subprocurador Geral de Justiça, o Corregedor Geral e aos Procuradores de Justiça investidos

nas funções de Coordenador dos CAOPs, do CEAF, bem como os membros do Conselho Superior do Ministério Público.

§ 5º Os remanescentes da lista tríplice serão considerados, para os fins desta Lei, suplentes do Ouvidor e exercerão o múnus nos casos de impedimentos e afastamentos do titular, obedecida a ordem majoritária dos votos vencidos.

Art. 6º O Ouvidor poderá ser destituído das funções mediante representação fundamentada de cidadão, entidade, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres que lhe são inerentes ou em caso de condenação penal transitada em julgado.

§ 1º O Colégio de Procuradores de Justiça decidirá, por maioria dos votos, pela admissibilidade da representação para a destituição do Ouvidor, nos casos previstos no *caput* deste artigo.

§ 2º O Ouvidor somente será destituído de suas funções pelo voto de 2/3 (dois terços) dos integrantes do Colégio de Procuradores de Justiça, presentes desde o início da sessão de julgamento, em votação aberta e fundamentada.

Art. 7º A Ouvidoria integrará a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça, à qual está vinculada.

Art. 8º A Administração Superior do Ministério Público assegurará à Ouvidoria autonomia funcional e administrativa para o exercício de suas atividades.

Art. 9º A estrutura funcional e os procedimentos internos da Ouvidoria serão definidos por ato do Procurador Geral de Justiça.

Art. 10º Os órgãos de execução e serviços auxiliares do Ministério Público, sempre que solicitados, prestarão, no prazo de 10(dez) dias, prorrogável por igual período, informações necessárias ao adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

Art. 11º A Ouvidoria será instalada no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta Lei.

Art. 12º Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da maioria absoluta dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 13º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA, em João Pessoa, 27 de abril de 2006; 118º da Proclamação da República.

E nosso Ouvidor, quem é?

É uma Ouvidora. A Procuradora de Justiça, Dr^a Otanilza Nunes de Lucena.

Membro do Ministério Público da Paraíba há mais de 30 anos, com relevantes serviços prestados às Promotorias por onde atuou como Promotora de Justiça, a exemplo de Bananeiras, Santa Rita e Espírito Santo, Solânea, Itabaiana, Bayeux, Campina Grande, João Pessoa, na 4^a Vara Criminal e 3^a Vara Cível, de onde saiu para ocupar o cargo de Procuradora de Justiça, promovida pelo critério de antiguidade.

Foi nomeada para ser a primeira Ouvidora do Ministério Público da Paraíba, eleita pelo Egrégio Colégio de Procuradores, com mandato para o biênio 2006/2008 e reconduzida para o biênio 2008/2010.

A Ouvidoria do MP/PB é um órgão autônomo que tem o objetivo de contribuir para elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Por ser um instrumento democrático, a Ouvidoria estreita as relações interpessoais entre o MP e a população, promovendo e articulando a cidadania e a ética, além do melhoramento dos serviços prestados pela Instituição.

É um legítimo canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Tem o propósito de estabelecer a comunicação entre a Instituição e seus públicos, buscando solucionar questões levantadas e a melhoria da prestação dos serviços e das relações interpessoais com o público interno e externo, auxiliando na identificação de pontos a serem aprimorados e objetivando, também, conhecer o grau de satisfação e a opinião do usuário do serviço.

Atuação da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria restringe-se ao âmbito do Ministério Público Estadual, podendo trabalhar com dois tipos de público: Interno e

externo. O público interno são os Membros e servidores em geral e o público externo são os cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, procedendo o acompanhamento das manifestações recebidas, buscando sempre o adequado atendimento ao cidadão, a solução das questões levantadas e o aprimoramento do processo de prestação do serviço público, obtendo ainda por parte desses, informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição em qualquer recanto de nosso Estado, onde haja uma célula do Ministério Público.

Nível de atuação da Ouvidoria

O Ouvidor pode atuar, também, em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de funcionários (público interno); exercendo um controle preventivo de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

Contudo a Ouvidoria não veio para atrapalhar o trabalho de nenhum dos dirigentes e sim para ajudar no equacionamento de problemas existentes ou que venham a existir.

Não é papel da Ouvidoria procurar e apontar defeitos na ação da Instituição, mas funcionar como uma espécie de controle de qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes (se existirem), propondo adoção de medidas para correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público.

Princípios éticos:

- Ética
- Sigilo
- Legalidade
- Legitimidade
- Transparência
- Disponibilidade
- Impessoalidade
- Imparcialidade
- Autonomia
- Razoabilidade
- Proporcionalidade
- Igualdade
- Moralidade
- Garantia de resposta

Atribuições do Ouvidor-Geral do MP/PB

Receber, examinar e encaminhar ao Procurador Geral de Justiça representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

solicitar informações e esclarecimentos nos Órgãos competentes da estrutura orgânica do Ministério Público;

divulgar, permanentemente, o seu papel institucional à sociedade;

acompanhar as providências adotadas pelos setores/Órgãos do Ministério Público, em razão de reclamações, solicitações, sugestões, elogios ou denúncias apresentadas à Ouvidoria;

atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas da Instituição;

atender os usuários com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

criar canais de acesso do demandante interno e externo à Ouvidoria;

encaminhar aos órgãos competentes requerimentos, informações ou denúncias que não digam respeito às competências constitucionais e legais dos órgãos de direção e de execução do Ministério Público;

resguardar o sigilo da identidade do usuário, quando necessário;

fazer registrar mediante protocolo, os expedientes que lhe sejam destinados, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuando os casos em que a lei exigir o sigilo;

promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;

dar conhecimento ao Procurador Geral de Justiça e ao Corregedor Geral, sempre que solicitada, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Requisitos essenciais do Ouvidor

- Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a instituição);
- Ter relação direta com o dirigente maior;
- Ter sensibilidade e paciência;
- Possuir capacidade de escuta;
- Gozar de credibilidade;
- Maturidade na prevenção e solução de conflitos;
- Persuasão;
- Flexibilidade.

O acesso à Ouvidoria dar-se-á por:

- Comparecimento pessoal;
- Correspondência;
- Ligação telefônica;

- Mensagem eletrônica na página oficial do Ministério Público na Internet;

“É o MP no auxílio dos que dele precisam”

Como falar com a Ouvidoria Geral do MP/PB

- **Formulário eletrônico**

<http://www.pgj.pb.gov.br/ouvidoria>
ouvidoria@mp.pb.gov.br

- **Correspondências postais e atendimento pessoal**

Ministério Público da Paraíba/OUVIDORIA
Rua Rodrigues de Aquino, s/n – Centro CEP: 58.013-030
João Pessoa-PB

- **Telefone:**

(83) 2107-6000



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA
(OUVIDORIA)

Proc. Janete Maria Ismael da Costa Macedo
Procuradora-Geral de Justiça

Proc. José Roseno Neto
Subprocurador-Geral de Justiça

Proc. Paulo Barbosa de Almeida
Corregedor-Geral do Ministério Público

Prom. Cláudio Antônio Cavalcanti
Secretário-Geral do Ministério Público

Proc. Otanilza Nunes de Lucena
Ouvidora-Geral do Ministério Público