



**ESTADO DA PARAÍBA
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

APGJ nº 064 /2010, publicado no segundo caderno do Diário da Justiça, edição dia: 25/09/2010.

O Procurador Geral de Justiça do Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 9º da Lei estadual nº7.999, de 27 de abril de 2006, publicada na edição do Diário Oficial do Estado do dia 28 de abril de 2006,

RESOLVE:

Instituir o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público, regulamentando a sua composição, funcionamento, além de outras providências, conforme as disposições a seguir delineadas:

**CAPÍTULO I
ORGANIZAÇÃO**

Art. 1º. A Ouvidoria tem a seguinte estrutura:

I – o Gabinete do Ouvidor;

II – a Assessoria Administrativa.

§ 1º. O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º. A Assessoria Administrativa tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria.

**CAPÍTULO II
ATRIBUIÇÕES**

Art. 2º. São atribuições do Ouvidor:

I – exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Constituição da República e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade;

II – planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

III – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

IV – zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

V – promover diligências visando à obtenção de dados necessários ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição, acerca de atos praticados em seu âmbito;

VI – determinar o arquivamento das manifestações, após o devido atendimento da postulação ou quando o conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, cientificando os interessados;

VII – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

VIII – apresentar, trimestralmente, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça, o relatório previsto no inciso VI do art. 2º da Lei Estadual nº. 7.999/2006;

IX – comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;

X – prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

XI – propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XII – propor aos órgãos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, buscando o adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

XIII – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XIV – zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com lhanza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XV – analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XVI – promover a divulgação do papel institucional da Ouvidoria junto à sociedade;

XVII – provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento;

XVIII – fomentar intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos.

Art. 3º. São atribuições do Assessor Administrativo:

I – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal no sistema convencional ou por e-mail;

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

III – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor;

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

V – organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back-up;

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

VII – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor o encaminhamento que lhes deva ser dado, sob o acompanhamento do Assessor Jurídico;

VIII – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

IX – colaborar com o Ouvidor e com o Assessor Jurídico, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

CAPÍTULO III PROCEDIMENTO

Art. 4º. As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 5º. Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I - pessoalmente, mediante contato direto com a Assessoria Administrativa, onde, se o desejarem, poderão reduzir a termo e assinar suas declarações;

II – por fac-símile ou via postal;

III – por via telefônica, mediante contato com a Assessoria Administrativa, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação poderá ser gravado e reduzido a termo;

IV – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet, no Portal da Ouvidoria.

Art. 6º. Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo e respectiva senha, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º. Na impossibilidade de identificação do manifestante, a manifestação anônima será, de imediato, submetida ao Ouvidor, para que este determine a providência adequada.

§ 2º. A manifestação anônima poderá ser encaminhada ao membro referido, para conhecimento.

§ 3º. Se constatados na manifestação anônima fatos graves imputados a membro ou servidor, ainda que desacompanhada de documentos, esta poderá ser encaminhada ao Corregedor-Geral ou ao Procurador Geral, respectivamente.

§ 4º. Nas hipóteses excepcionais em que não for utilizado o sistema informatizado, o número do protocolo somente poderá ser disponibilizado depois de autuada a manifestação em pasta própria.

§ 5º. Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de se submeterem ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle, e, em seguida, arquivadas em pasta própria.

§ 6º. Manifestações enviadas por fac-símile ou via postal serão registradas manualmente no livro Protocolo de Entrada, observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 7º. Nas hipóteses dos §§ 5º e 6º deste artigo, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação, quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 7º. As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, ao seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Assessoria Administrativa ou pelo Assessor Jurídico, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III – execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados ao encaminhamento que tenha sido decidido, e com o retorno das informações ao interessado;

IV – quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

V – quando se tratar de denúncia ou reclamação envolvendo Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

VI – quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, dirigir-se ao Corregedor-Geral do Ministério Público, para confronto com os relatórios da atividade funcional;

VII – caso se trate de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça, com cópia para o membro ou servidor citado;

VIII – tratando-se de solicitação, a manifestação dirigirá-se ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria;

IX – a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, deve ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

X – ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

§ 1º. Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º. Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, de modo didático e em linguagem acessível, as informações.

§ 3º. Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

§ 4º. Em casos excepcionais, visando preservar os membros ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que não se estenderá, entretanto, aos Órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Art. 8º. As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

- a) pela internet, mediante uso do formulário eletrônico;
- b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;
- c) mediante fac-símile e via postal;
- d) por via telefônica;
- e) mediante contato pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. denúncia;
2. reclamação e crítica;
3. sugestão;
4. pedido de informação;
5. pedido de providência;
6. outros.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. denúncia;
2. reclamação e crítica;
3. sugestão;
4. pedido de informação;
5. pedido de providência;
6. outros.

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

- a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);
- b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais, senadores);
- c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;
- d) membros e servidores do Ministério Público;
- e) membros e servidores do Poder Judiciário;

- f) servidores públicos em geral, inclusive de estatais;
- g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;
- h) profissionais liberais e estudantes;
- i) entidades e representantes da classe empresarial;
- j) entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores.

IV – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas, reclamações e elogios:

a) órgãos e agentes do Ministério Público:

- 1. Procuradoria-Geral;
- 2. Colégio de Procuradores e Conselho Superior do Ministério Público;
- 3. Corregedoria-Geral do Ministério Público;
- 4. Procuradoria de Justiça Cível;
- 5. Procuradoria de Justiça Criminal;
- 6. Comissão de Concurso;
- 7. Ouvidoria;
- 8. Secretaria-Geral do Ministério Público;
- 9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;
- 10. Centros de Apoio, Centro de Estudos e Coordenadoria de Recursos;
- 11. Promotorias de Justiça;
- 12. Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução;
- 13. órgãos e servidores da estrutura administrativa;
- 14. demais setores.

b) entes externos:

- 1. órgãos e agentes federais;
- 2. órgãos e agentes estaduais;
- 3. órgãos e agentes municipais;
- 4. concessionárias de serviços públicos;
- 5. entidades civis, inclusive sindicais;
- 6. empresas privadas;
- 7. pessoas físicas;
- 8. outros.

V – quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:

a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:

- 1. retardamento injustificado de atos de ofício;
- 2. omissão ou desídia no exercício da função;
- 3. recusa de atendimento ou tratamento descortês;
- 4. deficiência técnica no desempenho da função;
- 5. incontinência pública ou conduta inconveniente;
- 6. inadimplência de obrigações civis;
- 7. favorecimento, conluio ou prevaricação;
- 8. percepção de vantagens pessoais indevidas;
- 9. exercício de atividade político-partidária;
- 10. exploração de prestígio;
- 11. utilização abusiva dos poderes do cargo;
- 12. outros.

b) com relação aos entes externos:

1. improbidade administrativa;
2. infração, dano ou ameaça de dano ambiental;
3. ofensa ou violação aos direitos do consumidor;
4. violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação etc.);
5. violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos deficientes;
6. sonegação fiscal;
7. tráfico de drogas;
8. organização criminosa;
9. práticas delitivas diversas;
10. outros.

VI – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. arquivadas por impertinentes;
2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;
3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria;
4. outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador-Geral de Justiça;
2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;
3. ao Colégio de Procuradores;
4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;
5. à Secretaria-Geral do Ministério Público;
6. aos Centros de Apoio e órgãos internos similares;
7. às Promotorias de Justiça;
8. aos demais órgãos do Ministério Público;
9. a Ouvidorias de órgãos externos;
10. à Controladoria-Geral da União;
11. aos Tribunais de Contas;
12. à OAB;
13. à Defensoria Pública
14. a outros entes externos.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

- a) recebidas e arquivadas por improcedentes;
- b) solucionadas extrajudicialmente;
- c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;
- d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;
- e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;
- f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;
- g) outras soluções.

Art. 9º. Os órgãos de Execução, a Corregedoria-Geral e a Procuradoria-Geral deverão estar interligadas com a Ouvidoria, através do sistema informatizado, para que as manifestações possam ser encaminhadas diretamente ao setor pertinente.

§ 1º. O órgão deverá, no prazo razoavelmente assinalado pelo Ouvidor, responder ou comunicar à Ouvidoria a providência adotada.

§ 2º. As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhadas via ofício ou outro meio mais eficaz e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subsequentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 10. É assegurado à Ouvidoria o acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições.

Parágrafo único. Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

Art. 11. A Ouvidoria funcionará, preferencialmente, das 07 horas da manhã, ininterruptamente, até as 18 horas, inclusive para atendimento ao público, seguindo a escala de servidores definida pelo Ouvidor, no interesse da contínua e regular prestação do serviço.

Art. 12. A pedido do Ouvidor, poderá o Procurador-Geral de Justiça determinar a realização de curso especial de capacitação ou treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 13. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.

Art. 14. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas eventuais disposições em contrário.

Gabinete do Procurador Geral de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 24 de setembro de 2010.

PUBLIQUE-SE.
CUMPRE-SE.

OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO
Procurador-Geral de Justiça