

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

# CNOAMP

Conselho Nacional dos Ouvidores  
do Ministério Público dos Estados e da União

## **Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - CNOMP**

### **Presidente**

Erickson Girley Barros dos Santos (MPRN)

### **Vice-presidente**

Maria de Lourdes Souza Gouveia (MPM)

### **Secretária**

Cleusa Boyda de Andrade (MPBA)

### **Diretora de Comunicação**

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto (MPPE)

### **Diretor Financeiro**

Lean Antônio Ferreira de Araújo (MPAL)

### **Diretora do Patrimônio Cultural**

Roselis de Sousa (MPRR)

### **Diretora da Planejamento Estratégico e de Acompanhamento Legislativo**

Orlandina Brito Pereira (MPGO)

### **Comissão Organizadora**

Denise Freitas Fabião Guasque (MPRJ)

Heloisa Maria Moraes Rego Pires (MPT)

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho (MPDFT)

Paulo Celso Ramos dos Santos (MPAP)

Raquel de Nazaré Pinto Costa Normando (MPPI)

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto (MPPE)

Collin Peterson Mendes Chaves (Secretário do CNOMP-MPRN)

### **Programação visual, revisão, diagramação e arte final**

.....

1ª edição – 2020

Tiragem: (QUANTIDADE UNIDADES) – novembro/2020

## **ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A atualização da Carta de Serviços ao Usuário acontecerá periodicamente, tomando por base o monitoramento das atividades e a avaliação do cidadão e da sociedade em relação aos serviços aqui descritos. Os ajustes serão realizados na versão eletrônica disponível no sítio do CNOMP, na qual constará a data da última atualização.

## **MECANISMOS DE DIVULGAÇÃO**

Esta Carta de Serviços ao Usuário está disponível no sítio do CNOMP e será amplamente divulgada nas redes sociais da entidade e nos sites do Ministério Público dos Estados e da União.

## APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência aos atos de gestão praticados, o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP apresenta sua primeira edição da **Carta de Serviços ao Usuário**.

O documento é inspirado na [Lei n.º 13.460/2017](#) e tem como finalidade precípua apresentar à sociedade brasileira o **Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público do Estados e da União – CNOMP**, as formas de acesso aos serviços ofertados, compromissos institucionais e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nesse contexto, a Carta de Serviços está estruturada em quatro eixos temáticos, que tratarão sobre: a) Ouvidorias e a Constituição Federal; b) O Conselho Nacional de Ouvidores (organização, funcionamento); c) Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil; d) Lei de Acesso à Informação e Portal da Transparência.

A presente Carta de Serviços buscará reunir informações claras e objetivas dos serviços prestados pelas Ouvidorias (portas de entrada para a sociedade), de modo a permitir o acesso amplo e transparente às atividades nelas desenvolvidas, além de detalhar os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento a serviço do cidadão.

Com efeito, pretende-se estreitar a relação entre o cidadão e as Instituições Ministeriais no sentido de torná-la cada vez mais eficiente, incentivando as iniciativas oriundas da sociedade, parceira fundamental na busca pela transformação da realidade social.

A Carta de Serviços ao Usuário contempla ainda questões afetas ao atendimento do cidadão, gestão da informação, Lei de Acesso à Informação, além de oferecer referências a sites de interesse e modelos de formulários.

Por meio deste valoroso guia, o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público do Estados e da União almeja ampliar o

atendimento dos direitos e garantias constitucionais da população brasileira, bem como melhorar a qualidade das atividades prestadas pelos membros e servidores do Ministério Público do Brasil.

# SUMÁRIO

## **Capítulo 1 – OUVIDORIA E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

Ouvidorias do Ministério Público

Funções das Ouvidorias

Ouvidor

## **Capítulo 2 - O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO**

Breve histórico da Entidade

Presidentes

### **2.1 ESTRUTURA**

Colegiado

Diretoria

### **2.2 FUNCIONAMENTO**

Forma de prestação do serviço

Acesso ao serviço

Processamento e prazo do serviço

Contatos

Legislação

## **Capítulo 3 - OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO**

Integrantes

Regras gerais de atendimento

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

## **Capítulo 4 - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA**

Capítulo 1

## OUVIDORIA E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL

## Capítulo 1 - OUVIDORIA E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL

A Constituição Federal de 1988, denominada “**Constituição Cidadã**”, ao declarar a República Federativa do Brasil como um Estado Democrático de Direito, assegurou a todos os brasileiros o direito de participar ativamente no controle social da gestão pública, com o objetivo de construir uma “**sociedade livre, justa e solidária**”, baseada nos fundamentos de “**cidadania**” e de “**dignidade da pessoa humana**”.

A partir dessa visão, a Carta Magna garantiu aos usuários do serviço público o direito de reclamar dos serviços disponibilizados à coletividade quando prestados de forma ineficiente ou inadequada, reafirmando o importante papel do cidadão no processo de transformação social e da democracia participativa.

Em se tratando de Ministério Público, com o advento da [Emenda Constitucional n.º 45](#), de 30 de dezembro de 2004, a criação das Ouvidorias Públicas se tornou realidade.

As Ouvidorias Ministeriais, consideradas verdadeiros instrumentos da democracia, têm como escopo contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria contínua dos padrões, mecanismos de transparência, da presteza, eficiência e da segurança das atividades desenvolvidas pelos órgãos integrantes do Ministério Público brasileiro, visando ao fortalecimento da cidadania mediante canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 130-A [...]

§5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, 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.

## **Ouvidorias do Ministério Público**

Nos termos da [Resolução n.º 95](#), de 22 de maio de 2013, do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, 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.

Assim, a partir de tal definição, as Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União se destacam como órgãos de controle social da Administração Pública, que viabilizam o diálogo entre o cidadão (usuário do serviço público) e o Gestor Público, garantindo uma comunicação capaz de desenvolver uma política pública adequada, bem como atender aos direitos e às garantias individuais resguardados pela Constituição Federal.

Nesse cenário, as Ouvidorias do Ministério Público se tornam importante ferramenta de cidadania, pois não só possibilitam, mas também estimulam a participação social, a fim de que as ações e as políticas públicas sejam pautadas segundo os interesses da coletividade, contribuindo para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades essenciais.

### **Funções das Ouvidorias**

As Ouvidorias recebem as manifestações do cidadão, processam, analisam, orientam e encaminham os casos aos órgãos de execução responsáveis pelo tratamento ou apuração do fato. A partir das informações coletadas pelo cidadão, as Ouvidorias podem identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares existentes no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada.

Nos termos do art. 4º, da Resolução n.º 95/2013, do CNMP, compete às Ouvidorias, dentre outras funções:

- Receber as manifestações referentes aos serviços e às atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas;
- Sugerir medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações que recebem;
- Encaminhar às instituições competentes, se pertinentes, as manifestações que receber quando forem referentes aos serviços e às atividades desenvolvidas por elas;
- Apresentar e dar publicidade aos seus dados estatísticos referentes às manifestações recebidas e das providências adotadas;
- Divulgar seu papel institucional à sociedade.

## **Ouvidor**

O Ouvidor é a pessoa que recebe, avalia e encaminha as demandas do cidadão dentro de um determinado órgão ou instituição, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários. Garante, ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente. Em linhas gerais, é o legítimo representante dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado.

No caso do Ministério Público, o Ouvidor será escolhido pelos Órgãos Superiores da Instituição entre os membros da carreira (promotores e procuradores de justiça e procuradores da República, no caso do Ministério Público dos Estados e da União, respectivamente).

A missão do Ouvidor é promover o diálogo entre o cidadão e a instituição a que pertence. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências adequadas para solução da demanda.

É importante que o Ouvidor tenha conhecimento da área de atuação, disposição para atendimento ao público, experiência na prevenção

e solução de conflitos, além de habilidade de relacionamento interpessoal, para dirigir, orientar a equipe de trabalho, e dialogar com gestores de outras áreas.

Em razão da importância e responsabilidade da função, o Ouvidor deve ter conduta ética; manter distanciamento das questões político-partidárias; ser aberto ao diálogo; ter competência para liderar pessoas e mobilizar recursos; conhecer os objetivos e procedimentos institucionais e; apresentar disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública, otimizando seus resultados.

## Capítulo 2

# CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP

## **Capítulo 2 - CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP**

### **Breve Histórico da Entidade**

O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público foi instituído no dia 12 de março de 2009, na cidade de Ouro Preto/MG. É uma associação de âmbito nacional e sem fins lucrativos, integrado na forma do art. 128, da Constituição Federal de 1988, pelos ouvidores dos diversos ramos do Ministério Público brasileiro:

#### **I – Ministério Público da União:**

- a) Ministério Público Federal;
- b) Ministério Público do Trabalho;
- c) Ministério Público Militar;
- d) Ministério Público do Distrito Federal e Território.

#### **II - Ministérios Públicos dos Estados.**

Seus principais objetivos são: contribuir para a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais do Ministério Público; incentivar a integração das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União; fomentar o intercâmbio de experiências funcionais, administrativas e de informações sobre os métodos de registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias.

Para tanto, o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público promove estudos no intuito de identificar os temas de atuação recorrente, elege metas, estabelece diretrizes relacionadas ao aperfeiçoamento das atividades das Ouvidorias, bem como expede sugestões e recomendações aos órgãos de Administração Superior do Ministério Público.

O CNOMP tem sede na cidade de Brasília, Distrito Federal, podendo a administração ser exercida na capital do Estado a que pertencer seu Presidente.

O patrimônio do CNOMP é constituído por todos os bens móveis e imóveis que vierem a ser adquiridos por meio de compra e venda e/ou doações.

### **Presidentes**

Em sua história, o CNOMP teve os seguintes Presidentes: Erickson Girley Barros dos Santos (2020); Jayme Henrique Ferreira (2019); Héverton Alves de Aguiar (2019); Rita de Cassia Maia Baptista (2018); Rose Meire Cyrillo (2017); Olavo Monteiro Mascarenhas (2016); Antônio Cesar Cioffi de Moura (2015); Ruth Lies Scholte Carvalho (2014); José Valdo Silva (2013); Luiz Cláudio Varela Coelho (2012); Abraão Júnior Miranda Coelho (2011 e 2010); Mauro Flávio Ferreira Brandão (2009).

## **2.1 ESTRUTURA**

Nos termos de seu [Estatuto](#) (art. 5º e 9º), a estrutura do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público é composta de dois seguimentos:

### **Colegiado**

Integram o Colegiado do CNOMP todos os Ouvidores com mandato atual nas Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União, os quais possuem prerrogativas de:

I - votar e ser votado; II - voz e voto nas reuniões; III - examinar quaisquer documentos do Conselho ou do interesse deste e sobre eles se manifestar; IV - encaminhar propostas para a deliberação do Conselho; V - indicar membro do respectivo Ministério Público para representá-lo nos atos e reuniões de que não puder participar, inclusive para eleição da Diretoria.

Outrossim, o Estatuto do Conselho de Ouvidores permite aos conselheiros que deixarem o exercício da Ouvidoria a possibilidade de permanecerem associados, com direito a voz nas reuniões.

### **Diretoria**

Os trabalhos do Conselho Nacional de Ouvidores são conduzidos pela Diretoria composta de:

- I - Presidente;
- II - Vice-Presidente;
- III - Secretário;
- IV - Diretor de Finanças;
- V - Cinco Vice-presidentes Regionais;
- VI - Diretor de Planejamento Estratégico e de Acompanhamento Legislativo;
- VII - Diretor de Patrimônio Cultural;
- VIII - Diretor de Comunicação.

O mandato da Diretoria do CNOMP é de um ano, permitida, em qualquer caso, uma recondução.

As atribuições de cada cargo integrante da Diretoria podem ser consultadas diretamente no [Estatuto](#) do CNOMP.

O Plenário do Conselho (Colegiado) poderá constituir comissões, compostas por até cinco Conselheiros efetivos e dois suplentes, os quais terão suas atribuições delimitadas no ato de criação, sendo vedada a apreciação de matérias estranhas à competência do CNOMP.

## **2.2 FUNCIONAMENTO**

Compete ao Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público:

I - Contribuir para a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais do Ministério Público;

II - Incentivar a integração das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União;

III - Promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas;

IV - Promover o intercâmbio de informações sobre os métodos de registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias;

V - Eleger metas e estabelecer diretrizes relacionadas ao aperfeiçoamento das atividades das Ouvidorias;

VI - Editar súmulas, enunciados, resoluções, notas técnicas, moções acerca de questões relevantes a atuação do Conselho e das Ouvidorias e contribuir para a expedição de sugestões e recomendações aos órgãos de Administração Superior do Ministério Público;

VII - Promover estudos relacionados à natureza e conteúdo das manifestações registradas, para identificação dos temas recorrentes e demandas nos Estados.

Por fim, respeitadas as peculiaridades locais, compete ainda ao Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público traçar políticas e planos de atuação uniforme ou integrada, mediante a análise de dados estatísticos e sociais levantados nos diversos pontos do país.

### **Forma de prestação do serviço**

O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público se reúne, ordinariamente, uma vez a cada bimestre, para apreciação de matérias institucionais previamente estabelecidas e, extraordinariamente,

sempre que necessário (convocação de seu Presidente, prioritariamente em Brasília).

Salvo exceção estatutária, as deliberações do CNOMP dar-se-ão por maioria simples.

As reuniões, por deliberação da Diretoria, podem ser realizadas por sistema de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real.

As reuniões ordinárias ocorrem, preferencialmente, nos meses de janeiro, março, maio, julho, setembro e novembro.

Na ocasião da segunda reunião ordinária, é facultado ocorrer no Estado em que o novo Presidente tomará posse.

### **Acesso ao serviço oferecido**

Todas as sessões do CNOMP são restritas à participação de seus membros, convidados e equipe de apoio, salvo se a matéria em discussão demandar a necessária publicidade, oportunidade em que se dará acesso ao público, seja ao espaço físico de sua realização ou à transmissão online no sítio da associação.

Nas sessões do Plenário e das Comissões, em caso de reconhecida e inadiável necessidade, poderão ser incluídos assuntos que não se encontrem inscritos na pauta da sessão, mediante aprovação da maioria absoluta dos Conselheiros, respeitado o quórum previsto para a matéria a ser deliberada.

De cada sessão plenária será lavrada a respectiva ata pela Secretaria do Conselho, contendo a data da reunião, o registro sucinto dos debates e das deliberações, os nomes do Presidente e dos Conselheiros presentes.

## Processamento e prazo do serviço

As partes e demais interessados serão intimados dos atos procedimentais por meio de carta, de forma eletrônica ou no sítio oficial do CNOMP.

### **Importante**

Os procedimentos administrativos do CNOMP ainda estão em fase de implementação.

Para efeito de prazos no CNOMP, serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo o do vencimento, aplicando-se, no que couber, o regramento disposto no Código de Processo Civil.

Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil subsequente, se o vencimento se der em fim de semana, feriado ou dia sem expediente no Conselho.

Os prazos começam a contar: I - da publicação no sítio oficial do Conselho; II - da juntada aos autos do aviso de recebimento; III - da juntada aos autos do mandado cumprido; IV - da data do recebimento da solicitação ou requisição de informações e documentos; V - do termo de vista do procedimento ao relator ou ao conselheiro que pediu vista.

Feita a intimação mediante mais de uma das modalidades previstas no Regimento Interno do CNOMP, iniciar-se-á a contagem do prazo na forma prevista para a última delas.

## Contatos

Os serviços do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União se encontram disponíveis:

- **Sede:** Brasília.

- **Endereço:** Edifício Boulevard, Asa Sul, SDS, bloco A, Sala 118, CEP 70.391-900
- **Telefone:** vinculado à diretoria em exercício – consulta direta no site do CNOMP.
- **Site:** <https://www.cnomp.com.br/>
- **E-mail:** [cnomp@cnomp.com.br](mailto:cnomp@cnomp.com.br)

## **Legislação**

[Estatuto do CNOMP – Aprovado em 08-02-19](#)

[Regimento Interno CNOMP – Resolução nº 06-2019 – Aprovada em 08-02-19](#)

## Capítulo 3

# OUVIDODORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

## Capítulo 3 - OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

### Integrantes

O Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público é formado pelos seguintes Órgãos:

#### **1. Ministério Público da União:**

[Ouvidoria do Ministério Público Federal](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho](#)

[Ouvidoria do Ministério Público Militar](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal](#)

#### **2. Ministério Público dos Estados:**

[Ouvidoria do Ministério Público do Acre](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Alagoas](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Amapá](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Amazonas](#)

[Ouvidoria do Ministério Público da Bahia](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Ceará](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Espírito Santo](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Goiás](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Mato Grosso](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Mato Grosso do Sul](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Pará](#)

[Ouvidoria do Ministério Público da Paraíba](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Paraná](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Piauí](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Rio de Janeiro](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Rio Grande do Norte](#)

[Ouvidoria do Ministério Público do Rio Grande do Sul](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Rondônia](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Roraima](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Santa Catarina](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe](#)

[Ouvidoria do Ministério Público de Tocantins](#)

## **Regras gerais de atendimento**

As Ouvidorias do Ministério Público destinam-se ao recebimento de manifestações e pedidos de informação. As manifestações são materializadas em reclamações, críticas, sugestões, elogios e denúncias. Os pedidos de informação são regidos pela Lei n.º 12.527/2011 ([Lei de Acesso à Informação](#) – LAI).

### **Atenção**

Em alguns Ministérios Públicos, os pedidos de informação definidos na LAI não são processados nas Ouvidorias, ficando a cargo da Administração Superior de cada MP definir o órgão competente para exercer a atividade.

A exceção de peculiaridades locais em razão da autonomia dos órgãos ministeriais, as Ouvidorias contam com os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento presencial** diretamente na Ouvidoria instalada.
- Atendimento telefônico.**
- Por carta** que deve ser remetida para os endereços disponibilizados por cada instituição.
- Por e-mail.**
- Pelo portal eletrônico.**

Por esses canais, o cidadão poderá registrar denúncias, reclamações, representações e críticas relacionadas aos serviços prestados pelo Ministério Público, por seus Procuradores e Promotores de Justiça, servidores, ou ainda fazer elogios e sugestões.

Os procedimentos internos efetivados nas Ouvidorias são regulados por ato próprio de cada Ministério Público. No tocante aos pedidos de informações, estes são regulamentados pela Lei de Acesso à Informação (n.º 12.527/2011).

Em regra, e quando possível, as manifestações devem conter:

- *Nome, qualificação e endereço;*
- *Descrição do fato, com dados de locais e dos envolvidos no fato;*
- *Indícios de veracidade dos fatos alegados e, se possível, indicação dos meios de prova;*
- *Data e assinatura.*

O acompanhamento das manifestações pode ser feito pelos canais listados acima, diretamente na Ouvidoria, ou na Promotoria Especializada para onde foi encaminhada a demanda.

### **Atenção**

Em relação aos encaminhamentos adotados pelos Ministérios Públicos dos Estados e da União, no que tange aos arquivamentos dos procedimentos instaurados, é necessário que o usuário consulte as normas adotadas pela Instituição onde fez sua manifestação, pois as regras aplicadas podem variar de unidade para unidade.

No que se refere aos pedidos de informação, estes também podem ser feitos e acompanhados nos canais online da Ouvidoria, vinculados ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) de cada Ministério Público.

### **Saiba mais**

Maiores informações a respeito da Lei de Acesso à Informação podem ser obtidas através da [Resolução nº 89](#), de 28 de agosto 2012, do CNMP.

## **Ouvidoria Nacional do Ministério Público**

Criada pela [Resolução nº 64](#), de 1º de dezembro de 2010, do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, e instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 82 de 19 de julho de 2011, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público é um canal direto de comunicação à disposição da sociedade, para o encaminhamento de sugestões, críticas, reclamações, elogios, denúncias e pedidos de informação acerca do funcionamento e dos serviços do Ministério Público brasileiro.

Do mesmo modo que o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público possui a missão de integrar as ouvidorias do Ministério Público de todo o País.

A Ouvidoria Nacional está instalada na sede do CNMP, seu objetivo é aperfeiçoar o atendimento ao usuário e os serviços prestados pela troca de informações entre os diversos MPs do Brasil. Os interessados podem encaminhar suas solicitações por formulário eletrônico disponível nesta página, pessoalmente ou por carta.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, salvo nas hipóteses legais em que sejam estabelecidos prazos específicos, encaminhará aos cidadãos as informações solicitadas no prazo de 30 (trinta) dias, o qual poderá ser prorrogado motivadamente uma única vez por igual período.

**Importante**

De acordo com o art. 35 do [Regimento Interno do CNMP](#), a Ouvidoria Nacional *não processará solicitações anônimas*, mas poderá resguardar a identidade do solicitante, caso haja fundada circunstância que justifique esta medida.

Capítulo 4

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## Capítulo 4 - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### Lei de Acesso à Informação

Canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, para atendimento de pedidos de acesso a informações relacionados à [Lei de Acesso à Informação](#) (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011).

#### Saiba mais

A Lei de Acesso à Informação foi regulamentada através do [Decreto nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011.

O serviço encontra-se disponível no portal do CNOMP ([www.cnomp.com.br](http://www.cnomp.com.br)), que reúne informações sobre o Conselho Nacional de Ouvidores. Por meio de consultas, é possível obter dados sobre: estrutura organizacional, atos normativos, calendário de reuniões e atas das plenárias e deliberações.

#### Redes Sociais:

C N O M P



