

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

O **PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO que à Ouvidoria-Geral do Ministério Público incumbe ouvir, orientar e encaminhar qualquer pessoa que procure o Ministério Público, em busca de sua atuação e proteção institucional, facilitando o acesso aos órgãos do *Parquet*;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar o funcionamento e as atividades da Ouvidoria-Geral do Ministério Público;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados pelo Ministério Público por meio de canal específico para a apresentação de sugestões, reclamações, representações, denúncias, críticas, elogios, obtenção de informações e acompanhamento das ações desenvolvidas pela Instituição;

CONSIDERANDO que constitui dever funcional dos membros do Ministério Público adotar as providências cabíveis a respeito de notícias que cheguem ao seu conhecimento por meio da Ouvidoria-Geral do Ministério Público; e

CONSIDERANDO, por fim, o que consta nos Processos MPRJ nº 2008.00071235 e 2008.00052980,

R E S O L V E

Art. 1º – Compete à Ouvidoria:

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

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrências dos fatos noticiados, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, a fim de que adotem as providências cabíveis, e, se for o caso, encaminhar ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência;

III – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

IV – elaborar e dirigir ao Procurador-Geral de Justiça relatório bimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos;

V – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vista à consecução dos seus objetivos;

VI – dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Art. 2º – As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “notícias”, não possuindo limitação temática, podendo o Ouvidor 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.

Parágrafo único – As notícias poderão ser registradas sem necessidade de identificação de seu autor.

Art. 3º – Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I – pessoalmente, registrando-se a notícia no sistema da Ouvidoria, ou por petição reduzida a termo pelo noticiante, facultada a juntada de documentos, hipótese em que a notícia será protocolizada na Gerência de Comunicação para tramitação pelo sistema MGP;

II – por fac-símile ou via postal, tramitando, neste caso, pelo sistema MGP;

III – por via telefônica, registrando-se o teor da notícia no sistema da Ouvidoria, hipótese em que, para efeito de registro, o conteúdo da conversação poderá ser gravado;

IV – mediante uso de formulário eletrônico próprio da Ouvidoria, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na internet.

Art. 4º – Ao receber a notícia, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria ou no sistema MGP, fornecendo ao noticiante o número do protocolo, para o acompanhamento do respectivo trâmite.

§ 1º – Se constatados, em notícia anônima fatos graves imputados a membro ou a servidor, ainda que desacompanhada de documentos, o registro poderá ser encaminhado ao Corregedor-Geral, ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Secretário-Geral, conforme o caso.

§ 2º – Nas hipóteses excepcionais em que não for utilizado o sistema informatizado da Ouvidoria, o número do protocolo do sistema MGP somente poderá ser disponibilizado após a autuação da notícia.

§ 3º – Não sendo utilizado o formulário eletrônico da Ouvidoria, as notícias, antes de se submeterem ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado MGP, para fins de registro e tramitação.

§ 4º – Notícias enviadas por fac-símile ou via postal serão registradas no sistema MGP, observando-se, na seqüência, o disposto no § 3º.

§ 5º – Nas hipóteses dos §§ 3º e 4º, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva notícia quando de sua inserção no sistema MGP.

Art. 5º – As notícias deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, ao seguinte trâmite:

I – análise prévia, complementação de dados, caso necessário, e proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso I ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da notícia 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 inicial que tenha sido deliberado, com o retorno automático das informações ao interessado por correio eletrônico;

IV – quando se tratar de sugestão, o registro será encaminhado ao órgão ministerial com atribuição sobre o serviço alvo da notícia, para apreciação e eventual aprimoramento;

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

VI – caso se trate de elogio, a notícia será enviada ao Procurador-Geral de Justiça e ao Secretário-Geral, com cópia para o membro ou servidor citado, respectivamente;

VII – tratando-se de solicitação, a notícia dirigirá-se à Assessoria ou ao Centro de Apoio Operacional, que a encaminhará ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, observada a Lei Complementar 106/2003 e o Quadro de Movimentação dos Promotores e Procuradores de Justiça, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria, pelo sistema;

VIII – a notícia contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público, ao Procurador-Geral de Justiça e ao Secretário-Geral, respectivamente;

IX – ao receber a notícia, o destinatário deverá informar à Ouvidoria, pelo sistema, as medidas iniciais adotadas em face do fato noticiado.

§ 1º – Quando a notícia envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao Centro de Apoio Operacional, que a encaminhará 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 § 1º, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria, por meio do sistema, acerca das providências adotadas, as quais ficarão disponíveis para consulta do noticiante, cabendo à Ouvidoria, se for o caso, repassar aos interessados, de modo didático e em linguagem acessível, as informações.

§ 3º – Quando as notícias não se inserirem nas atribuições do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, os noticiantes serão informados a que órgão deverão se reportar.

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

Art. 6º – As Assessorias, as Coordenadorias, os Centros de Apoio Operacional, as Secretarias dos Órgãos de Execução, a Secretaria-Geral, a Corregedoria-Geral do Ministério Público e a Procuradoria-Geral de Justiça deverão estar interligados com a Ouvidoria-Geral, mediante sistema informatizado, para que as notícias possam ser encaminhadas diretamente ao setor pertinente, por meio de endereço eletrônico institucional.

§ 1º – O órgão deverá, no prazo razoavelmente assinalado pelo Ouvidor, responder e/ou comunicar à Ouvidoria, por meio do sistema, a providência adotada.

§ 2º – As notícias destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público, excepcionalmente, poderão ser encaminhadas via ofício, ou outro meio mais eficaz, e autuadas em procedimento específico.

Art. 7º – O Ouvidor-Geral será indicado pelo Procurador-Geral de Justiça dentre os membros ativos da Instituição.

Art. 8º – Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 26 de abril de 2011.

Cláudio Soares Lopes
Procurador-Geral de Justiça