



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

**RESOLUÇÃO Nº 153, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2016.**

Altera a redação dos artigos 1º, 4º, 5º, 7º, e 9º da Resolução CNMP n.º 95, de 22 de maio de 2013, que 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 da competência fixada no artigo 130-A, §2º, inciso I, da Constituição Federal, com fundamento nos artigos 33 a 35 e 147 e seguintes de seu Regimento Interno, e na decisão plenária proferida nos autos da Proposição n.º 1.00450/2016-40, julgada na 22ª Sessão Ordinária, realizada no dia 21 de novembro de 2016;

Considerando a aplicabilidade da Resolução n.º 95 e visando sanar suas omissões de redação, passíveis de interpretação equivocada pelo Ministério Público brasileiro;

Considerando o desenvolvimento das ouvidorias do Ministério Público brasileiro e a necessidade de desburocratizar o atendimento ao público;

Considerando a necessidade de elaboração do anexo mencionado na ocasião da aprovação da Resolução CNMP n.º 95, em seu art. 4º, inciso VIII, para instruir a elaboração dos relatórios estatísticos e analíticos apresentados pelas ouvidorias ao Conselho Nacional do Ministério Público, RESOLVE:

Art. 1º O art. 1º da Resolução CNMP n.º 95 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições das ouvidorias do Ministério Público brasileiro.”

Art. 2º O art. 4º da Resolução CNMP n.º 95 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 4º Compete às ouvidorias do Ministério Público:

I - receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130-A, §5º, da Constituição Federal;

II - receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações.

## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas;

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

IV - 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 em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

V - encaminhar, se pertinente, às instituições competentes elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público;

VI – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

VII – encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria-Geral;

VIII – encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, com os indicadores mínimos constantes no anexo desta Resolução.

IX – divulgar o seu papel institucional à sociedade.”

Art. 3º Acrescentar o parágrafo único do art. 5º da Resolução CNMP n.º 95, que passa a vigorar com o seguinte teor:

“Art. 5º [...]”

Parágrafo único – Por ato próprio e de acordo com sua estrutura, cada ouvidoria poderá determinar seus critérios de atendimento presencial ao cidadão, dando ampla divulgação ao público.”

Art. 4º O art. 7º da Resolução CNMP nº 95 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 7º Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e os esclarecimentos solicitados pela ouvidoria

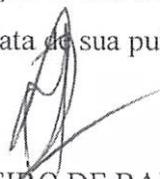
CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

para atendimento das demandas recebidas no prazo de até 30 dias.”

Art. 5º Fica revogado o artigo 8º da Resolução CNMP n.º 95, de 22 de maio de 2013.

Art. 6º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília-DF, 21 de novembro de 2016.



RODRIGO JANOT MONTEIRO DE BARROS  
Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

**ANEXO**

**I – RELATÓRIO ANALÍTICO**

Será elaborado semestralmente pelas ouvidorias do Ministério Público brasileiro e, em seguida, enviado à Ouvidoria Nacional, devendo conter, no mínimo, os tópicos que seguem.

1. Breve histórico do relatório estatístico;
2. Breve histórico dos pedidos de informação, contendo:
  - I. indicação das negativas aos pedidos de informação, se houver, encaminhando seus respectivos atos decisórios que denegaram o acesso; e
  - II. indicação do descumprimento do prazo para prestação das informações, se houver, pelas unidades e pelos membros do respectivo Ministério Público com sua motivação.
3. Principais atividades desenvolvidas pela ouvidoria, tais como: eventos, projetos, campanhas, parcerias, convênios, dentre outras.
4. Principais atividades desenvolvidas pelo ouvidor, tais como: participação em eventos, término de mandato, posse de novo ouvidor, dentre outras.

**II – RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

Será enviado trimestralmente pelas ouvidorias do Ministério Público brasileiro, por meio do Sistema de Resoluções disponível no sítio do Conselho Nacional do Ministério Público. As informações serão prestadas de acordo com as definições e os critérios que seguem.

1. As manifestações serão enquadradas nas seguintes classes:  
**Reclamações:** manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

auxiliares;

**Críticas:** as manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos seus serviços auxiliares;

**Sugestões:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

**Elogios:** as manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e

**Pedidos de Informação:** as manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação;

2. As manifestações serão classificadas, em ordem alfabética, nos seguintes assuntos:

- I. ACESSIBILIDADE;
- II. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO;
- III. ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES;
- IV. CONCURSO PÚBLICO;
- V. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS;
- VI. CONSUMIDOR;
- VII. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL;
- VIII. CRIMES;
- IX. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO;
- X. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL;
- XI. EDUCAÇÃO;
- XII. ELEITORAL;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

- XIII. EXECUÇÃO PENAL;
- XIV. IDOSO;
- XV. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA;
- XVI. INFÂNCIA E JUVENTUDE;
- XVII. MEIO AMBIENTE;
- XVIII. OUTROS;
- XIX. RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS;
- XX. SAÚDE;
- XXI. SERVIÇOS PÚBLICOS;
- XXII. SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS; E
- XXIII. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
- XXIV. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3. No preenchimento do formulário, no Sistema de Resoluções do CNMP, deverão ser respeitados os seguintes critérios de *status* da manifestação, com a respectiva previsão dos quantitativos do trimestre:

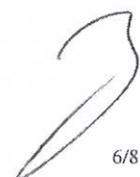
**Manifestação Recebida:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

**Manifestação Aguardando Resposta:** deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

**Manifestação Pendente:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

**Manifestação Invalidada:** deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento; e

**Manifestações Encerradas:** deverão ser computadas todas as



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

manifestações que forem totalmente concluídas pela ouvidoria.

4. Formulários a serem preenchidos no Sistema de Resoluções do CNMP, com as devidas adequações exigidas pelo Sistema, a serem adaptadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação do CNMP:

<b>Formulário dos quantitativos de manifestações recebidas, no trimestre, pelas ouvidorias</b>			
<b>RECLAMAÇÕES</b>		<b>CRÍTICAS</b>	
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total
<b>SUGESTÕES</b>		<b>ELOGIOS</b>	
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total
<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>			
Recebidas	Total		
Aguardando resposta	Total		
Pendentes	Total		
Invalidadas	Total		
Encerradas	Total		



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

<b>Formulário dos quantitativos de manifestações recebidas por assunto, no trimestre, pelas ouvidorias</b>	
acessibilidade	Total
administração e funcionamento do ministério público	Total
atuação de membros ou servidores	Total
concurso público	Total
consultas e dúvidas jurídicas	Total
consumidor	Total
controle externo da atividade policial	Total
crimes	Total
demandas alheias à competência do ministério público	Total
discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	Total
educação	Total
eleitoral	Total
execução penal	Total
idoso	Total
improbidade administrativa	Total
infância e juventude	Total
meio ambiente	Total
outros	Total
residência na comarca e lotação de membros	Total
saúde	Total
serviços públicos	Total
sindical e questões análogas	Total
violência doméstica	Total
lei de acesso à informação	Total

