



Edição nº 749

Disponibilização: Terça-feira | 16 de novembro de 2021

Publicação: Quarta-feira | 17 de novembro de 2021

Página 03 e 04 de 17

RECOMENDAÇÃO CGMP Nº 03, DE 16 DE NOVEMBRO DE 2021.

Dispõe sobre a necessidade de os membros do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro estabelecerem rotina de verificação, quanto ao recebimento dos expedientes ouvidoria, com a adoção das medidas cabíveis.

A CORREGEDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso das suas atribuições conferidas pelos artigos 17, inciso IV, da Lei Federal nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, e 24, inciso VII, da Lei Complementar Estadual nº 106, de 03 de janeiro de 2003;

CONSIDERANDO que é dever dos membros do MPRJ obedecer aos prazos processuais, nos termos do artigo 118, inciso IV, da Lei Complementar Estadual nº 106, de 03 de janeiro de 2001;

CONSIDERANDO que é dever dos membros do MPRJ desempenhar com zelo e presteza as suas funções, nos termos do artigo 118, inciso VI, da Lei Complementar Estadual nº 106, de 03 de janeiro de 2001;

CONSIDERANDO que é dever dos membros do MPRJ adotar, nos limites de suas atribuições, as providências cabíveis em face de irregularidade de que tenha conhecimento ou que ocorra nos serviços a seu cargo, nos termos do artigo 118, inciso VIII, da Lei Complementar Estadual nº 106, de 03 de janeiro de 2001;

CONSIDERANDO que é dever dos membros do MPRJ atender às convocações e determinações de caráter administrativo e de ordem geral emanadas dos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, nos termos do artigo 118, inciso XIV, da Lei Complementar Estadual nº 106, de 03 de janeiro de 2001;

CONSIDERANDO que 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, nos termos do disposto no artigo 2º, da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013;



CONSIDERANDO que os órgãos do Ministério Público, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas, no prazo estabelecido nos termos do disposto no artigo 7º, da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013;

CONSIDERANDO que a Resolução CNMP nº 205, de 18 de dezembro de 2019, instituiu a Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público Brasileiro, com o objetivo de assegurar a máxima efetividade ao princípio de acesso à Justiça na defesa dos direitos e interesses que envolvem as atuações e deveres da instituição;

CONSIDERANDO que ao Ministério Público brasileiro incumbe implementar ações e adotar mecanismos que visem à melhoria contínua dos serviços de atendimento ao público, com ênfase na integração das plataformas tecnológicas e presenciais, bem como com princípios e objetivos claros para cada modelo de atendimento;

CONSIDERANDO que, na implementação da Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público Brasileiro, devem ser observadas, dentre outros pontos, a valorização de modelos de gestão compartilhada que priorizem a acessibilidade às informações e contribuam para elevar o padrão e a qualidade do atendimento ao público e conferir maior transparência à prestação de serviços; a criação e aprimoramento de mecanismos acessíveis ao cidadão de consulta aos andamentos e movimentações dos seus pleitos e a definição e normatização de fluxos e protocolos internos de atendimento, nos termos do artigo 2º, incisos X, XIII e XV, da Resolução CNMP nº 205, de 18 de dezembro de 2019;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do MPRJ é órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, constituindo canal direto de comunicação que permite o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos, nos termos do artigo 1º, parágrafo único, da Lei Estadual nº 6451, de 21 de maio de 2013 e do artigo 1º, da Resolução GPGJ nº 1.838, de 28 de maio de 2013;

CONSIDERANDO que compete à Ouvidoria do MPRJ, inserida na estrutura da Procuradoria-Geral de Justiça, receber e encaminhar aos órgãos administrativos e de execução do Ministério Público representações, reclamações, denúncias e pedidos de providências e quaisquer outros expedientes que lhe sejam dirigidos, nos termos do artigo 2º, inciso I, da Lei Estadual nº 6.451, de 21 de maio de 2013;

CONSIDERANDO que o destinatário da denúncia, reclamação ou representação deverá informar à Ouvidoria, no prazo de trinta dias, por meio do sistema informatizado, quais



as medidas iniciais adotadas em razão do fato noticiado, como disciplinado no artigo 4º, § 5º, da Resolução GPGJ nº 1.838, de 28 de maio de 2013;

CONSIDERANDO que objetivo de se estabelecer plano de atuação entre a Ouvidoria do MPRJ e a Corregedoria-Geral do MPRJ, através do procedimento SEI MPRJ 20.22.0001.0048951.2021-67;

RESOLVE expedir a seguinte **RECOMENDAÇÃO** aos membros do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro:

Art. 1º. O membro do Ministério Público, titular ou designado para o órgão de execução, deve estabelecer rotina de verificação periódica na Promotoria de Justiça e no órgão de apoio administrativo, com o fim de checar junto ao sistema MGP se há expediente de ouvidoria pendente de análise ou de recebimento.

Art. 2º. Constatada a existência de expediente de ouvidoria, junto ao sistema MGP, deve o membro proceder à sua análise e à adoção das medidas que entender cabíveis, no prazo de 30 (trinta) dias, conforme determinado no artigo 4º, § 5º, da Resolução GPGJ nº 1.838, de 28 de maio de 2013, devendo, em seguida, zelar pela alimentação do referido sistema informatizado.

Art. 3º. Verificando o membro a ausência de atribuição para oficial no expediente ouvidoria que lhe foi encaminhado, deve proceder ao seu declínio, remetendo-o na forma eletrônica, ou, sendo o caso, também fisicamente, ao órgão de execução com atribuição, com a devida alimentação do sistema MGP.

Art. 4º. Recebido o expediente de ouvidoria, verificando o membro que os fatos também implicam atuação de outro órgão de execução, e que nos andamentos da comunicação não constam encaminhamentos prévios compatíveis com o citado órgão ou área de atuação, deverá providenciar a remessa de cópias da referida comunicação, ao órgão com atribuição, para ciência e adoção das medidas cabíveis, com a devida alimentação do sistema MGP.

Rio de Janeiro, 16 de novembro de 2021.

LUCIANA SAPHA SILVEIRA
Corregedora-Geral do Ministério Público