



RESOLUÇÃO GPGJ nº 2.655

DE 06 DE JANEIRO DE 2025.

Ver [Resumo e Detalhes do Ato Normativo.](#)

Define a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria 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 o disposto na Lei Estadual nº 6.451, de 21 de maio de 2013, que criou a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, que cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição da República;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal (LAI);

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que versa sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações policiais, em especial quanto ao art. 4º-A;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, em especial o Capítulo IV;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

CONSIDERANDO o disposto na Resolução CNMP nº 95/2013, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União;

CONSIDERANDO a necessidade de se definir a estrutura organizacional e administrativa do referido órgão;

CONSIDERANDO o que consta no Procedimento SEI nº 20.22.0001.0029535.2022-11,



RESOLVE

Art. 1º - A Ouvidoria, órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, constitui canal direto de comunicação que permite o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos.

§1º - O Ouvidor detém autonomia em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia, sendo-lhe vedado substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos demais órgãos do Ministério Público.

§2º - O Ouvidor exercerá suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Constituição da República e as leis lhe conferem.

§3º - A indicação, pela Ouvidoria, de esfera de atribuição, de temas e de subtemas, não vincula o órgão de execução, que poderá declinar da análise da matéria ou extrair cópias de peças para encaminhamento a outros órgãos, caso seja este o seu entendimento.

§4º - Após o encaminhamento da notícia ao órgão de execução, a Ouvidoria não pode ser destinatária de declínio de atribuição e não deve promover a remessa para outros órgãos, devendo eventual encaminhamento ser providenciado pelo órgão que a recebeu.

Art. 2º - O Ouvidor será nomeado, pelo Procurador-Geral de Justiça, dentre membros do Ministério Público com mais de 10 (dez) anos de carreira.

§1º - A nomeação do Ouvidor deve ser submetida à apreciação do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, que poderá rejeitá-la pelo voto de dois terços dos seus membros.

§2º - O Ouvidor fica impedido de concorrer a cargo eletivo, no âmbito da Instituição, caso não se afaste do exercício da respectiva função, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias da data da eleição.

§3º - O Ouvidor será auxiliado por membros do Ministério Público, nomeados pelo Procurador-Geral de Justiça, que preencham os requisitos previstos no *caput*, os quais também poderão ser designados para substituí-lo em suas faltas, impedimentos, férias e licenças.

Art. 3º - Todos os órgãos, administrativos ou de execução, do Ministério Público, deverão estar interligados à Ouvidoria, mediante sistema informatizado, de modo que as comunicações possam ser encaminhadas diretamente ao setor competente.

Art. 4º - São atribuições conferidas ao Ouvidor:

I - planejar, coordenar, orientar e dirigir as atividades da Ouvidoria, executando os serviços vinculados à sua área de atuação, promovendo os meios necessários à adequada e eficiente



prestação das atividades funcionais, como forma de bem representar a Ouvidoria junto ao Ministério Público, à sociedade e ao Estado, divulgando permanentemente e perante todos o seu papel institucional;

II - receber, examinar e dar encaminhamento às comunicações que lhe foram dirigidas, cientificando os interessados sobre as medidas adotadas;

III - determinar a finalização da comunicação, após o seu encaminhamento ao órgão ou nas hipóteses do art. 6º desta Resolução;

IV - formular propostas aos órgãos de execução e ao Procurador-Geral de Justiça para adoção de medidas e de providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

V - diligenciar no sentido da constante ampliação da credibilidade do Ministério Público junto à população;

VI - manter intercâmbios, sugerir a celebração de convênios ou de protocolos ao Procurador-Geral de Justiça;

VII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a função, previstas na legislação aplicável;

VIII - manter registro dos expedientes que lhe forem endereçados, informando ao interessado sobre as providências adotadas, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

Art. 5º - As comunicações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática.

§1º - Quando as comunicações não se inserirem nas atribuições do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, os comunicantes poderão ser informados a que órgão deverão se reportar, sem prejuízo do possível repasse direto da comunicação, a critério do Ouvidor.

§2º - No encaminhamento e na resolução das demandas que lhe forem dirigidas, a Ouvidoria poderá dispensar formalidade que prejudique a eficácia do ato, desde que não seja de sua essência, e deverá utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários.

§3º - As comunicações apresentadas à Ouvidoria não impedem que os órgãos de execução promovam o atendimento pessoal ao interessado.

§4º - Para que alcancem maior grau de efetividade, as comunicações à Ouvidoria devem:

I - ser realizadas de forma clara e objetiva, com a descrição dos fatos;

II - indicar a data, o lugar e a forma como os fatos ocorreram;



III - fornecer elementos suficientes à identificação dos supostos envolvidos;

IV - indicar, se possível, as provas e os documentos que o comunicante detenha.

§5º - A comprovada má-fé sujeitará o comunicante às responsabilizações civil e penal.

Art. 6º - As comunicações poderão ser finalizadas de plano, em sucintas razões, cientificando-se os interessados quando:

I - genéricas, infundadas ou incompreensíveis;

II - recorrentes, bem como dotadas de inconformismo, mesmo após a prestação de orientações prévias ao comunicante para o mais adequado tratamento de sua demanda;

III - reclamarem providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria do Ministério Público.

§1º - A comunicação que contenha irregularidade imputável a membro ou a servidor do Ministério Público, ou tiver relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas, não poderá ser finalizada de plano.

§2º - Caso haja necessidade de complementação da comunicação com novas informações, o usuário será notificado, por meio de despacho no sistema, sendo-lhe facultado o seu encaminhamento em até 5 (cinco) dias, prazo após o qual, não havendo pronunciamento, será finalizada a comunicação.

§3º - Nos casos previstos no inciso I, nova comunicação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, com a apresentação de novos elementos de convicção.

§4º - As comunicações contendo vocabulário inadequado poderão ser finalizadas de imediato pela Ouvidoria, permitindo-se ao comunicante sua regularização, sem prejuízo das medidas judiciais e administrativas cabíveis e, em caso de persistência, sua restrição ao Portal da Ouvidoria e à correspondência postal pelo lapso inicial de um mês, contado em dobro a cada vez que for renovado.

Art. 7º - Nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, desde o recebimento da comunicação, todo comunicante terá sua identidade preservada.

§1º - A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do comunicante, que ficarão com acesso restrito, ressalvado aos órgãos de execução e de administração o trato das demandas a ela referentes.

§2º - O compartilhamento de comunicações contendo os dados pessoais do cidadão com outras Ouvidorias integrantes do Ministério Público Federal, Estadual, Distrital, além de outras Ouvidorias Públicas, deverá ser sempre precedido de sua ciência.



§3º - Ante a negativa ou a ausência de consentimento, a unidade que tenha recebido originalmente a comunicação somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la com observância da legislação de proteção de dados pessoais, especialmente os princípios da finalidade e da necessidade.

§4º - O compartilhamento da comunicação com outros órgãos não implica prejuízo à proteção de dados pessoais nem a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do noticiante, nos termos da legislação em vigor.

§5º - A má-fé a que se refere o art. 5º, §5º, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata esta norma em benefício do ofendido, observado o art. 21 da Lei n.º 12.527/2011.

Art. 8º - Salvo no caso de lesão aos direitos humanos, a Ouvidoria não receberá representação, pedido de providência, notícia de irregularidade ou denúncia anônima, exceto aquelas devidamente fundamentadas ou acompanhadas de elemento probatório mínimo.

§1º - Admitir-se-á, excepcionalmente, pedido de sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira que seja preservada a sua identidade, de forma expressa e justificada, comprovando que a medida requerida não prejudicará interesse individual de outrem ou interesse público, sendo tal requerimento apreciado pelo órgão de execução, observada, em qualquer caso, a Lei nº 13.709/2018.

§2º - As comunicações por ligação ou mensagem de áudio somente serão admitidas quando passíveis de gravação e de registro pelo sistema do *call center* da Ouvidoria, via número 127.

§3º - Se constatados, na comunicação, fatos imputados a membro ou a servidor, ainda que desacompanhada de documentos, esta será encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça, bem como ao Corregedor-Geral, se for o caso, para análise e adoção das medidas eventualmente cabíveis.

Art. 9º - As comunicações dirigidas à Ouvidoria poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais disponibilizados ou implementados pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

§1º - Após o registro no sistema, será fornecido ao comunicante o número do protocolo, a fim de permitir o acompanhamento da comunicação.

§2º - As ementas produzidas na Ouvidoria, visando a sintetizar as comunicações a serem encaminhadas ao órgão de execução com atribuição, devem ter caráter estritamente descritivo, sendo vedadas subjetividades e adjetivações.

§3º - Tratando-se de comunicação destinada aos órgãos de execução, o encaminhamento ao Promotor ou Procurador de Justiça com atribuição será efetuado por meio do respectivo Centro



de Apoio Operacional, até que seja implementado sistema de distribuição automática ao órgão com atribuição.

§4º - Quando a narrativa trazer apenas um fato ou fatos conexos, o Ouvidor fará o encaminhamento, preferencialmente, ao Centro de Apoio Operacional cujo tema seja preponderante para análise e tratamento da notícia de fato, evitando-se, desnecessariamente, a multiplicidade de investigações.

§5º - O destinatário da comunicação deverá informar à Ouvidoria, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, por meio do sistema informatizado, as medidas iniciais adotadas. Além disso, ficará responsável pelo envio, no momento oportuno, da notícia de fato ou de cópia do procedimento a outro órgão administrativo ou de execução, quando verificar que também tem atribuição para análise e providências cabíveis.

§6º - O correio eletrônico da Ouvidoria do Ministério Público será utilizado, exclusivamente, para fins institucionais interno e externo de relacionamento com setores do Conselho Nacional do Ministério Público, outras Ouvidorias, unidades ministeriais e demais entidades da Administração Pública.

§7º - Em casos excepcionais, visando a preservar os membros ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da comunicação, que não se estenderá, entretanto, aos órgãos da Administração Superior, bem como aos Procuradores de Justiça, Promotores de Justiça e servidores eventualmente citados.

Art. 10 - Após o recebimento da comunicação, a Ouvidoria promoverá sua análise e classificação, podendo:

I - realizar diligências para a análise preliminar e tratamento da comunicação;

II - instruir as comunicações para melhor análise, respeitado o disposto no § 1º do art. 2º da Lei Estadual nº 6.451/2013;

III - caso presentes os requisitos, encaminhar ao órgão com atribuição;

IV - finalizar a comunicação no sistema da Ouvidoria.

Parágrafo único - Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - comunicação - manifestação específica que tem por objeto a alegação de irregularidade ou ilegalidade, para cuja solução possam concorrer órgãos do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

II - comunicação anônima - manifestação sem identificação do comunicante;

III - comunicante - pessoa física ou jurídica que apresente manifestação;



IV - análise preliminar - procedimento realizado com o objetivo de verificar se as informações prestadas pelo comunicante contêm indícios mínimos de plausibilidade, pertinência temática e nexos causais que justifiquem o encaminhamento da comunicação;

V - tratamento - consiste na identificação dos órgãos internos responsáveis pela apuração, visando a realizar o encaminhamento adequado e em qualificar a comunicação por meio de classificação temática;

VI - diligência - procedimento célere e eficiente para o esclarecimento de situações apontadas na comunicação ou para a produção de novos elementos que auxiliem na análise preliminar;

VII - materialidade - descrição detalhada dos fatos com a apresentação de evidências mínimas que possibilitem o encaminhamento da comunicação;

VIII - objeto - assunto central da comunicação que mantenha pertinência temática com a atribuição do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 11 - Para garantir a transparência e a publicidade dos seus trabalhos, deverá a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro:

I - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, trimestralmente, relatório contendo a síntese de suas atividades;

II - estabelecer comunicação direta entre o Ministério Público e a sociedade, para receber sugestões, elogios e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

III - fomentar a participação popular, divulgando as ações da Ouvidoria;

IV - coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados.

Art. 12 - No âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro haverá um canal especializado destinado a receber notícias de violência ou violação de direitos das mulheres, denominado "Ouvidoria da Mulher".

Parágrafo único - Além de canal especializado, a Ouvidoria da Mulher terá coordenador específico, designado pelo Ouvidor dentre os membros assistentes, bem como espaço e profissionais adequados às especificidades da mulher vítima de direitos e de violência.

~~**Art. 13** - O Ouvidor poderá disciplinar as rotinas administrativas e o funcionamento interno, inclusive as adequações aos sistemas do MPRJ, por meio de Ordem de Serviço, que será encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça.~~



Art. 13 - A Ouvidoria conta com uma Diretoria Administrativa, com a atribuição de planejar e gerir os recursos materiais, patrimoniais, tecnológicos e humanos, bem como as ações inerentes à organização das rotinas administrativas.

§1º - Integram a Diretoria Administrativa os seguintes Núcleos:

I – Núcleo de Atendimento e Inserção;

II – Núcleo de Acesso à Informação e Análise;

III – Núcleo de Projetos e Eventos.

§2º - O Ouvidor poderá disciplinar as rotinas administrativas e o funcionamento interno, inclusive as adequações aos sistemas do MPRJ, por meio de Ordem de Serviço, que será encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça em prazo não superior a 30 (trinta) dias, a contar da publicação desta Resolução.

Art. 13 alterado pela Res. GPGJ nº 2.691 /2025.

Art. 14 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogada a [Resolução GPGJ nº 1.838, de 28 de maio de 2013](#).

Rio de Janeiro, 06 de janeiro de 2025.

Luciano Oliveira Mattos de Souza
Procurador-Geral de Justiça



Detalhes do Ato Normativo

[Voltar ao Título](#)

Espécie:	Resolução
Origem:	GPGJ – Gabinete do Procurador-Geral de Justiça
Número:	2.655
Data:	06/01/2025
D.O.:	<u>DOe MPRJ de 06/01/2025</u>
Publicação:	07/01/2025
Republicação:	-
Vigência:	Sim
Alterações:	Art. 13 alterado pela <u>Res. GPGJ nº 2.691 /2025</u>
Procedimento Administrativo:	SEI nº 20.22.0001.0029535.2022-11
Área:	Área Administrativa (Área-Meio)
Tema:	Protocolo, Arquivo e Serviços Documentais
Assunto:	-
Resumo:	A Resolução define a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria do MPRJ, revogando a <u>Res. GPGJ nº 1.838 /2013</u> .
Leitura Correlata: (pesquisar mais)	<u>Res. GPGJ nº 2.777 /2026; Res. CNMP nº 95 /2013; Lei Estadual nº 6.451 /2013; capítulo IV da Lei nº 11.340 /2006; art. 21 da Lei nº 12.527 /2011; art. 10, §7º da Lei nº 13.460 /2017; art.4º-A da Lei nº 13.608 /2018; e Lei nº 13.709 /2018.</u>
Estruturas Correlatas: (ver organograma)	<u>Ouvidoria</u>
Notas da Coordenadoria de Normativas Institucionais:	Esta versão do texto normativo não substitui a publicada no DOe MPRJ.
Revisões:	Arquivo modificado em 15/04/2025, em razão das alterações promovidas pela <u>Res. GPGJ nº 2.691 /2025</u> .