

RESOLUÇÃO N.º 001, de 26 DE novembro de 2009.

Propõe a padronização de procedimentos e fluxos internos relativos às atividades das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União.

CONSIDERANDO os fins institucionais do Conselho Nacional de Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União, previstos no artigo 2º de seu estatuto;

CONSIDERANDO a conveniência da padronização de procedimentos e fluxos internos das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, visando a acessibilidade, presteza, segurança e eficiência das atividades realizadas, bem como estimular o intercâmbio de informações;

CONSIDERANDO a importância de que as Ouvidorias dos Ministérios Públicos Estaduais e da União desenvolvam trabalho conjunto, a fim de melhor aferir a qualidade e a efetividade das atividades desenvolvidas por cada unidade, bem como por todas elas, em conjunto;

CONSIDERANDO a importância do desenvolvimento de um trabalho conjunto pelas Ouvidorias, visando o fortalecimento e consolidação do órgão diante da sociedade e do próprio Ministério Público.

RESOLVE:

Expedir recomendação a todas as Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados acerca de normas sobre procedimentos padrões para as suas atividades, nos seguintes termos: **MANUAL DE PROCEDIMENTOS**.

TÍTULO I.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

Art. 1º Os procedimentos desenvolvidos pelas Ouvidorias Ministeriais deverão ser realizados de forma sistematizada e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade às suas ações.

TÍTULO II.

DAS MANIFESTAÇÕES.

CAPÍTULO I. DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.

Art. 2º As manifestações poderão ser realizadas presencialmente ou por meio de carta, e-mail, telefone, fax ou por formulário eletrônico disponibilizado em endereço eletrônico próprio. Parágrafo único. Quando não realizadas por formulário eletrônico, as manifestações deverão ser inseridas pela Ouvidoria no ambiente eletrônico próprio.

Art. 3º Todas as manifestações deverão ser inseridas em sistema informatizado, seja pelo interessado ou pelos servidores da Ouvidoria, e receberão um número de registro e senha.

Art. 4º Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos. Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, é recomendável que a conversa seja gravada.

Art. 5º Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter a autoria identificada. Parágrafo único. Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira o anonimato de forma expressa e justificada.

Art. 6º As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 7º Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, recomenda-se indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada.

Parágrafo único. Sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao órgão próprio, noticiando-se o interessado acerca da diligência.

CAPÍTULO II. DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES.

Art. 8º Para serem processadas na Ouvidoria, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades e atribuições do Ministério Público. Parágrafo único. A critério do Ouvidor poderão ser recebidas na Ouvidoria manifestações cujo conteúdo seja estranho às atribuições do Ministério Público, devendo, todavia, ser encaminhadas aos órgãos próprios.

Art. 9º. Quando não admitido o sigilo, deverão ser indicados na manifestação o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado. Art. 10. Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, o apontamento de elementos de prova.

TÍTULO III. DO PROCEDIMENTO.

Art. 11. Após o recebimento, a análise a classificação da manifestação, deverá ela ser encaminhada aos órgãos ou pessoas responsáveis, de preferência por meio eletrônico.

§ 1º O destinatário da manifestação terá o prazo de 5 (cinco) dias para a apresentação de resposta e a tomada de diligências visando a solução da questão apresentada.

§ 2º Tratando-se de manifestação que envolva matéria de natureza complexa, o Ouvidor poderá decidir fundamentadamente acerca da dilação do prazo de resposta.

Art. 12. A Ouvidoria também poderá determinar a realização de outras diligências que se mostrarem pertinentes à natureza ou dimensão dos fatos narrados na reclamação, tais como a realização de audiências públicas e a promoção de parcerias com outros organismos públicos ou privados.

Art. 13. As respostas encaminhadas à Ouvidoria serão analisadas e, em seguida, encaminhadas ao conhecimento do interessado. Parágrafo único. A critério do Ouvidor, o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida.

Art. 14. As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.

Art. 15. Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser concluídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da formalização da manifestação, salvo havendo motivo justo, devidamente demonstrado.

Art. 16. Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

Parágrafo único. O Ouvidor poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento.

TÍTULO IV. DO RELATÓRIO.

Art. 17. Deverão ser elaborados relatórios trimestrais contendo as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como dos encaminhamentos e resultados. Art. 18. Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, onde deverão ser armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas da Ouvidoria.



TÍTULO V. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Florianópolis, 26 de novembro de 2009.

MAURO FLÁVIO FERREIRA BRANDÃO
Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público