



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

ATO PGJ N.º 174/2011

**REGULAMENTA A
PADRONIZAÇÃO DOS
PROCEDIMENTOS E FLUXOS
INTERNOS DA OUVIDORIA-
GERAL DO MINISTÉRIO
PÚBLICO.**

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO a proposta apresentada pela Exma. Sra. Dra. Noeme Tobias de Souza, com arrimo na Resolução n.º 001, de 1.º de setembro de 2009, do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, cujos fins institucionais estão previstos no art. 2.º de seu Estatuto;

CONSIDERANDO o disposto no art. 7º, da Resolução 029/2007-CPJ, de 03.10.07.

RESOLVE:

PADRONIZAR os procedimentos e fluxos internos relativos às atividades da Ouvidoria-Geral, nos termos seguintes:

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas deverão ser realizados de forma sistematizada e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade às suas ações.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

TÍTULO II

DAS MANIFESTAÇÕES

CAPÍTULO I

DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 2º - Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria-Geral:

I - pessoalmente, mediante contato direto com o Tele-Atendimento, onde, se o desejarem, poderão reduzir a termo e assinar suas declarações;

II - por fac-símile ou via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor-Geral, pessoalmente;

III - por via telefônica, mediante contato com o Tele-Atendimento, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação será reduzido a termo;

IV - mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet.

§ 1º - A Ouvidoria-Geral colocará à disposição dos interessados formulários próprios no Edifício Sede da Procuradoria-Geral de Justiça e no Anexo, instalando caixas receptoras que deverão ser recolhidas diariamente e encaminhadas à Ouvidoria-Geral para as providências cabíveis.

§ 2º - Nas Promotorias de Justiça do Interior do Estado, os formulários, referidos no parágrafo anterior, ficarão à disposição dos interessados nas Agências dos Correios (mediante Contrato), que receberão e encaminharão as manifestações para Unidade de Correios, definida pela Instituição, e deverão ser diariamente recolhidas e encaminhadas à Ouvidoria-Geral para as providências cabíveis.

§ 3º - Quando não realizadas por formulário eletrônico, as manifestações serão inseridas pela Ouvidoria em ambiente eletrônico próprio.

§ 4º - Os interessados deverão receber, para fins de acompanhamento, preferencialmente por e-mail, o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, quando da inserção no sistema próprio.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

Art. 3º - Todas as manifestações serão inseridas em sistema informatizado, seja pelo interessado, nos casos de manifestação por formulário eletrônico, ou pelos servidores da Ouvidoria, e receberão um número de protocolo.

Art. 4º - Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter a autoria identificada.

§ 1º - Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira o anonimato de forma expressa e justificada.

§ 2º - 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.

§ 3º - As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

CAPÍTULO II

DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º - Para serem processadas na Ouvidoria, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades e atribuições do Ministério Público.

§ 1º - Poderão ser recebidas na Ouvidoria manifestações cujo conteúdo seja estranho às atribuições do Ministério Público, devendo, todavia, indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada, ou, a critério do Ouvidor, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao órgão próprio e o interessado noticiado acerca da diligência.

§ 2º - As reclamações que tenham por objeto unicamente decisões judiciais sujeitas a recurso próprio ou à correção parcial, não poderão ser recebidas, devendo os solicitantes ser orientados quanto às medidas cabíveis.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

Art. 6º - Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados à 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.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO

Art. 7º - Após o recebimento, a análise e a classificação da manifestação, deverá ela ser encaminhada aos Órgãos ou Unidades Competentes.

Art. 8º - Os procedimentos instaurados na Ouvidoria - Geral deverão ser concluídos no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da formalização da manifestação, salvo motivo justo devidamente demonstrado.

§ 1º - O destinatário da manifestação deverá apresentar resposta a Ouvidoria - Geral, no prazo de 10 (dez) dias, sobre a tomada de diligências visando solucionar a questão apresentada.

Art. 9º - As respostas encaminhadas à Ouvidoria - Geral serão encaminhadas ao conhecimento do interessado.

Parágrafo Único – A critério da Ouvidoria - Geral, o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida.

Art. 10 - As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.

Art. 11 - Caso o assunto trazido na manifestação esteja fora das atribuições do Ministério Público, deve a Ouvidoria - Geral indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do Órgão ou Instituição para o qual deverá fazer o encaminhamento.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

Parágrafo Único - Sendo possível o reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao Órgão próprio, notificando-se o interessado sobre a diligência.

Art.12 - A Ouvidoria - Geral após as diligências e comunicação aos interessados, determinará o arquivamento dos autos.

§ Único - O Ouvidor poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento.

Art. 13 - 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. 14 - 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.

§ 1º - Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle.

§ 2º - Manifestações vindas por fax fac-símile ou por via postal serão registradas manualmente no livro Protocolo de Entrada, observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

TÍTULO III

DO RELATÓRIO

Art. 15 - 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.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

Art. 16 - Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, onde deverão ser armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas da Ouvidoria.

Art. 17 - As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I - quanto aos meios de acesso:

- a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;
- b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;
- c) mediante fac-símile e via postal;
- d) por via telefônica; e
- e) mediante contato pessoal.

II - quanto à natureza da manifestação:

- a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:
 - 1. denúncia;
 - 2. reclamação e crítica;
 - 3. sugestão;
 - 4. pedido de informação;
 - 5. elogios; e
 - 6. outros;
- b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes em face de cujas condutas o Ministério Público tem o dever legal de agir:
 - 1. denúncia;
 - 2. reclamação e crítica;
 - 3. sugestão;
 - 4. pedido de informação;
 - 5. pedido de providência; e
 - 6. outros;

III - quanto à qualificação dos autores da manifestação:

- a) administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);
- b) parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);
- c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

- Público;
- estatais;
- comunitárias;
- empresarial; e
- nas alíneas anteriores;
- Superior;
- Coordenadoria de Recursos;
- Execução;
- administrativa; e
- d) membros e servidores do Ministério
 - e) membros e servidores do Poder Judiciário;
 - f) servidores públicos em geral, inclusive de
 - g) entidades e lideranças sindicais e
 - h) órgãos e representantes da mídia;
 - i) profissionais liberais e estudantes;
 - j) entidades e representantes da classe
 - k) entidades ou pessoas não compreendidas
- IV - quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas e reclamações:**
- a) órgãos e agentes do Ministério Público:
 - 1. Procuradoria-Geral;
 - 2. Colégio de Procuradores e Conselho
 - 3. Corregedoria-Geral;
 - 4. Procuradoria de Justiça Cível;
 - 5. Procuradoria de Justiça Criminal;
 - 6. Comissão de Concurso;
 - 7. Ouvidoria-Geral;
 - 8. Secretaria-Geral do Ministério Público;
 - 9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;
 - 10. Centros de Apoio, Centro de Estudos e
 - 11. Promotorias de Justiça;
 - 12. Assessores e Estagiários dos Órgãos de
 - 13. Órgãos e Servidores da estrutura
 - 14. outros setores;
 - b) entes externos:
 - 1. órgãos e agentes federais;
 - 2. órgãos e agentes estaduais;
 - 3. órgãos e agentes municipais;
 - 4. concessionárias de serviços públicos;
 - 5. entidades civis, inclusive sindicais;
 - 6. empresas privadas;
 - 7. pessoas físicas; e
 - 8. outros;



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

- de elogios:
- Superior;
- Coordenadoria de Recursos;
- Execução;
- administrativa; e
- descortês;
- função;
- inconveniente;
- ambiental;
- V** - quanto aos órgãos e agentes internos alvo
- a) Procuradoria-Geral;
- b) Colégio de Procuradores e Conselho
- c) Corregedoria-Geral;
- d) Procuradoria de Justiça Cível;
- e) Procuradoria de Justiça Criminal;
- f) Comissão de Concurso;
- g) Ouvidoria-Geral;
- h) Secretaria-Geral do Ministério Público;
- i) Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;
- j) Centros de Apoio, Centro de Estudos e
- k) Promotorias de Justiça;
- l) Assessores e Estagiários dos Órgãos de
- m) Órgãos e Servidores da estrutura
- n) outros setores;
- VI** - quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações:
- a) com relação aos órgãos, agentes e servidores do Ministério Público:
1. retardamento injustificado de atos de ofício;
2. omissão ou desídia no exercício da função;
3. recusa de atendimento ou tratamento
4. deficiência técnica no desempenho da
5. incontinência pública ou conduta
6. inadimplência de obrigações civis;
7. favorecimento, conluio ou prevaricação;
8. percepção de vantagens pessoais indevidas;
9. exercício de atividade político-partidária;
10. exploração de prestígio;
11. utilização abusiva dos poderes do cargo; e
12. outros;
- b) com relação aos entes externos:
1. improbidade administrativa;
2. infração, dano ou ameaça de dano



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

3. ofensa ou violação aos direitos do consumidor;
4. violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, etc.)
5. violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;
6. sonegação fiscal;
7. tráfico de drogas;
8. organização criminosa;
9. práticas delitivas diversas; e
10. outros

VII - quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

- a) decisões:
1. arquivadas por impertinentes;
2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;
3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria; e
4. outras situações;
- b) encaminhamentos:
1. ao Procurador-Geral de Justiça;
2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;
3. ao Conselho Nacional do Ministério Público;
4. à Secretaria-Geral do Ministério Público;
5. aos Centros de Apoio e órgãos internos similares;
6. às Promotorias de Justiça;
7. a outros órgãos do Ministério Público;
8. a ouvidorias de órgãos externos; e
9. a outros entes externos.

Parágrafo único - A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público para onde foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

- a) recebidas e arquivadas por improcedentes;
- b) solucionadas extrajudicialmente;
- c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Continuação do ATO PGJ N.º 174/2011

- d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;
- e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;
- f) transformada desde logo em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública; e
- g) outras soluções

Art. 18 - Este Ato entra em vigor na data da sua publicação.

Publique-se, registre-se, cumpra-se.

**GABINETE DO PROCURADOR-GERAL
DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**, em Manaus,
29 de julho de 2011.

FRANCISCO DAS CHAGAS SANTIAGO CRUZ
Procurador-Geral de Justiça