

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**  
**AVISO Nº 404/2022 - PGJ, DE 30 DE JUNHO DE 2022****Altera a [Portaria nº 01/2017-PGJ](#) – Regimento Interno da Ouvidoria do MPSP. (EMENTA ELABORADA)**

**Considerando** que a Ouvidoria do MPSP, prevista no art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, foi criada pela [Lei Complementar Estadual nº 1.127](#), de 29 de novembro de 2010;

**Considerando** que a Ouvidoria do MPSP, desde sua criação, NUNCA recebeu manifestação (reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões) por telefone, haja vista o tamanho do Estado de São Paulo e a ausência de estrutura física e funcional para tanto;

**Considerando** que a Ouvidoria do MPSP, salvo engano, nunca suportou reclamação atinente ao fato de não receber manifestação por telefone, haja vista disponibilizar ao cidadão e à cidadã a possibilidade de encaminhar sua manifestação pessoalmente, por carta ou pelo Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria;

**Considerando** que, mesmo durante o período de isolamento social em razão da pandemia do Coronavírus, a Ouvidoria do MPSP continuou recebendo manifestação por carta e pelo Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, inclusive vinda de outros países;

**Considerando** que a [Portaria nº 01/2017 – Ouvidoria/MP](#), publicada no DOE de 24/11/2017 trouxe a previsão de que "as comunicações dirigidas à Ouvidoria" poderiam "ser apresentadas" "por via telefônica, mediante contato com a secretaria, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação, quando possível, será gravado, com autorização do interessado e poderá ser reduzido a termo", mas que não foi implementada a gravação e a degravação da conversa, inclusive em razão da ausência de estrutura física e funcional;

**Considerando** que, apesar de não registrar a manifestação por telefone, este meio sempre foi usado para fins de atendimento ao público e orientação, inclusive com registro no SIS/MPSP e

**Considerando** reclamação registrada junto ao E. Conselho Nacional do Ministério Público questionando suposta divergência entre o atendimento dispensado pela Ouvidoria do MPSP e o que estabelece o seu Regimento Interno resolve alterar o "Regimento Interno da Ouvidoria" nos seguintes termos:

**Art. 1º.** Revogar o inciso III do art. 4º da [Portaria nº 01/2017 – Ouvidoria MP](#).

**Art. 2º.** O art. 4º da [Portaria nº 01/2017 – Ouvidoria MP](#) passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 4º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser apresentadas:

I - pessoalmente, mediante contato direto inicial com a secretaria, onde o interessado, se o desejar, poderá ter suas declarações reduzidas a termo, apondo sua assinatura;

II - por via postal, facultada a remessa da correspondência com a identificação do remetente, ou de forma sigilosa ou anônima;

III - mediante uso do Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público, na Internet.

§ 1º. As comunicações previstas nos incisos acima, não impedem os órgãos de execução de promoverem o atendimento pessoal ao interessado, quando este se dirigir às suas sedes.

§ 2º. O atendimento ao público para fins de orientação poderá ser realizado por telefone."

**Art. 3º.** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.