

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PORTARIA Nº 01/2017**

**Regimento Interno da Ouvidoria.**

**TÍTULO I**

**DAS ATRIBUIÇÕES, FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA.**

**CAPÍTULO I**

**DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.**

**Art. 1º.** A [Lei Complementar Estadual n. 1.127/2010](#) e a [Resolução n. 95](#) do Conselho Nacional do Ministério Público, com redação dada pelas Resoluções [153](#) e [180](#), estabelecem as seguintes atribuições à Ouvidoria:

**I** – receber, examinar e encaminhar reclamações, representações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza, que lhes sejam encaminhados pelo interessado, sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público, ou em face de seus membros, servidores ou órgãos auxiliares, comunicando ao interessado as providências adotadas;

**II** – instaurar e instruir procedimentos, inclusive mediante solicitação aos setores administrativos competentes, acerca de informações e esclarecimentos sobre atos praticados no âmbito da instituição ou que sejam de sua responsabilidade;

**III** - propor aos órgãos internos e ao Conselho Nacional do Ministério Público as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, a partir das informações recebidas, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

**IV** - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

**V** – encaminhar relatórios estatísticos e analíticos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria aos órgãos da Administração Superior e ao Conselho Nacional do Ministério Público;

**VI** - definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controle dos procedimentos internos da Ouvidoria;

**VII** – encaminhar às respectivas Instituições manifestações referentes à atividade desenvolvida por seus agentes ou órgãos;

**VIII** – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento do serviço;

**IX** – divulgar seu papel perante a sociedade;

**X** – representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.

## **CAPÍTULO II DO FUNCIONAMENTO.**

**Art. 2º.** A Ouvidoria observará o horário de expediente da Procuradoria-Geral de Justiça.

## **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DOS SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS.**

**Art. 3º.** Respeitados os Atos de fixação de atribuições dos servidores do Ministério Público e estagiários, são atribuições do corpo de servidores da Ouvidoria:

**I** – receber a correspondência eletrônica ou via postal endereçada à Ouvidoria, submetendo-a ao registro no sistema e à análise do Ouvidor;

**II** – atender, com atenção e presteza, as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, seguindo as diretrizes estabelecidas no Manual de Atendimento à Sociedade (Conselho Nacional do Ministério Público, CNMP, 2017);

**III** - protocolar e inserir no sistema informatizado as manifestações e os expedientes da Ouvidoria, mantendo-o atualizado;

**IV** - redigir, mediante solicitação, a correspondência e demais comunicados, e providenciar sua expedição;

**V** - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor, e o cumprimento de suas decisões;

**VI** - administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

**VII** - acompanhar e zelar pela pronta e eficaz resposta das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

**VIII** - organizar e manter atualizado o arquivo de documentação, inclusive aquele armazenado em meio eletrônico, providenciando, quanto a este, cópia de segurança;

**IX** - zelar pela manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;

**X** - colaborar com o Ouvidor para o bom e regular desempenho de suas atividades, inclusive sugerindo medidas que contribuam para o seu aperfeiçoamento;

**XI** - desenvolver outras atribuições compatíveis com suas funções.

**Parágrafo único.** Para efeitos deste Regimento, o corpo de servidores da Ouvidoria será denominado de secretaria.

## TÍTULO II

### DAS COMUNICAÇÕES, REGISTRO, CLASSIFICAÇÃO E PROCEDIMENTOS.

#### CAPÍTULO I

#### DAS COMUNICAÇÕES, REGISTRO E CLASSIFICAÇÃO.

**Art. 4º** As comunicações 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 em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor, pessoalmente;

**III** - 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;

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

**Parágrafo único.** 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.

**Art. 5º.** Os expedientes a cargo da Ouvidoria serão registrados em sistema informatizado próprio, SIS – Módulo Ouvidoria - recebendo numeração específica e em ordem crescente, para fins de controle, classificadas as comunicações como manifestações.

**Art. 6º.** As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatísticas e relatórios, 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)** por via postal;
- d)** por via telefônica;
- e)** mediante atendimento pessoal.

**II** - quanto à natureza da manifestação:

**a)** quanto à atuação de membros, órgãos e serviços auxiliares do Ministério Público:

1. representação;
2. reclamação.

**b)** quanto aos serviços e atividades desenvolvidas pelo Ministério Público:

1. representação;
2. reclamação;
3. sugestão;
4. elogios;
5. crítica;
6. pedido de informação (Lei de Acesso à Informação);
7. outros.

**Parágrafo único:** Definem-se como:

**a)** Reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos seus membros ou seus serviços auxiliares.

**b)** Críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, por seus membros ou pelos serviços auxiliares.

**c)** Representação: manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação.

**d)** Sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados.

**e)** Elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos seus membros e pelos seus serviços auxiliares.

**f)** Pedidos de Informação: manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

**III** – quanto à qualificação dos autores da manifestação, por:

- a)** nome;
- b)** documento de identificação;
- c)** meios de contato.

**IV** – quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos por representações, críticas, reclamações e elogios:

**a)** órgãos e agentes do Ministério Público:

- 1.** Procuradoria-Geral de Justiça e Subprocuradorias Gerais;
- 2.** Colégio de Procuradores de Justiça e Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Procuradores de Justiça;
- 3.** Conselho Superior;
- 4.** Corregedoria-Geral;
- 6.** Comissão de Concurso;
- 7.** Centros de Apoio;
- 8.** Procuradorias de Justiça;
- 9.** Procuradores de Justiça;
- 10.** Promotorias de Justiça ou Grupos Especiais;
- 11.** Promotores de Justiça;
- 12.** Servidores;
- 13.** Estagiários.
- 14.** Escola Superior - Centro de Estudos.

**b)** entes externos:

- 1.** Órgãos e agentes federais;
- 2.** Órgãos e agentes estaduais;
- 3.** Órgãos e agentes municipais;
- 4.** Empresas privadas;
- 5.** Pessoas físicas.

**V** – quanto à natureza ou assunto das questões suscitadas nas representações, reclamações, críticas e elogios:

- 1.** acessibilidade;

2. administração e funcionamento do Ministério Público;
3. atuação de membros ou servidores;
4. concurso público;
5. consultas e dúvidas jurídicas;
6. consumidor;
7. controle externo da atividade policial;
8. crimes;
9. demandas alheias à competência do Ministério Público;
10. discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental;
11. educação;
12. eleitoral;
13. execução penal;
14. idoso;
15. improbidade administrativa;
16. infância e juventude;
17. meio ambiente;
18. outros;
19. residência na comarca e lotação de membros;
20. saúde;
21. serviços públicos;
22. violência doméstica.

**VI** – quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

**a)** as decisões:

1. arquivadas por impertinentes;
2. resolvidas mediante orientação da Ouvidoria;
3. resolvidas mediante redirecionamento da Ouvidoria;
4. outras situações.

**b)** encaminhamentos:

1. à Procuradoria-Geral de Justiça e Subprocuradorias;
2. à Corregedoria-Geral do Ministério Público;
3. ao Colégio de Procuradores de Justiça e Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça;

4. ao Conselho Nacional do Ministério Público;
5. à Diretoria-Geral;
6. aos Centros de Apoio;
7. às Procuradorias de Justiça;
8. aos Grupos de Atuação Especiais;
9. às Promotorias de Justiça;
10. aos demais órgãos administrativos do Ministério Público;
11. às Ouvidorias de órgãos externos;
12. ao Poder Judiciário;
13. à OAB;
14. à Defensoria Pública;
15. aos outros ramos do Ministério Público;
16. a outros órgãos externos.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS PROVIDÊNCIAS INICIAIS E DO RITO DOS PROCEDIMENTOS.**

**Art. 7º.** Registrado o procedimento, o Ouvidor decidirá:

- I – realizar diligências, sem caráter disciplinar, para a melhor instrução do feito;
- II – adotar providências visando à solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos do Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;
- III – encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos;
- IV – determinar o arquivamento liminar dos expedientes quando não dotados de razoabilidade, ou desacompanhados de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento, sendo impossível eventual complementação.

**§1º.** O Ouvidor informará ao interessado sobre as providências adotadas em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

**Parágrafo único.** nas hipóteses do inciso I, o destinatário da manifestação terá o prazo de quinze (15) dias para tomada de diligências visando o encaminhamento de resposta a Ouvidoria, salvo justo impedimento, devida e fundamentadamente noticiado.

**Art. 8º.** Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo, quando possível, a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova que possuir.

**Art. 9º.** Os procedimentos seguirão o seguinte trâmite:

**I** – análise prévia da manifestação pela secretaria, que deverá, quando possível, delinear proposta de encaminhamento, a partir dos antecedentes registrados no sistema eletrônico;

**II** - submissão da proposta a que se refere o inciso anterior ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

**III** - execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento determinado e com o retorno das informações ao interessado;

**IV** - pronunciamento da Promotoria de Justiça ou órgão do Ministério Público para onde foi encaminhada a manifestação, informando a Ouvidoria acerca das medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

**Parágrafo único.** Em qualquer hipótese, o interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria; bem como sobre as providências adotadas, preferencialmente por meio eletrônico.

**Art. 10.** As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão remetidas:

**I** – à Procuradoria-Geral de Justiça, quando constar qualquer crítica à instituição;

**II** - à Corregedoria-Geral do Ministério Público, quando tiver por destinatário membro do Ministério Público;

**III** - à Diretoria-Geral do Ministério Público, quando o alvo for funcionário do Ministério Público ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;

**IV** - a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I a III deste artigo.

§ 1º. Quando a manifestação envolver fato de atribuição do Ministério Público, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução para o qual, segundo as normas internas, haja sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria, diligenciando junto ao manifestante para que o conteúdo da manifestação seja o mais completo possível, especialmente nas hipóteses de incidência do [Ato \(N\) CPJ 484/2006](#)<sup>1</sup> e [Resolução 23-CNMP](#).

§ 2º. Quando as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem da análise de atos praticados no exercício da profissão, sobre questão disciplinar, caberá à Ouvidoria orientar o manifestante a procurar o setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

§ 3º. Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público do Estado de São Paulo ou que recomende, primeiro, a manifestação do órgão administrativo competente, o interessado será cientificado do endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deverá ser encaminhada e, sendo possível, deverá ser feito o redirecionamento da manifestação ao órgão competente, noticiando-se o interessado acerca da diligência.

§ 4º. Quando as manifestações envolverem órgãos públicos ou servidores estaduais, seja quanto à atuação funcional individual ou omissão em serviço com repercussão disciplinar, a manifestação deverá ser redirecionada à Ouvidoria Geral do Estado, para análise, caso o interessado não tenha procurado, administrativamente, o órgão.

---

<sup>1</sup> Antigo Ato Normativo nº 484 - CPJ, de 05/10/2006 (Nova denominação dada ao ATO NORMATIVO pelos arts. 1º e 4º da Resolução nº 1.177/2019-PGJ/CGMP/CSMP/CPJ, de 11/11/2019).

**Art. 11** Quando a manifestação for de caráter sugestivo será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da proposição, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público.

**Art. 12.** Realizadas as diligências e comunicados os 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, na forma da lei, solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO ANONIMATO E DOS PEDIDOS DE SIGILO.**

**Art. 13.** Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Ministério Público, serão recebidas e repassadas ao órgão respectivo, quando dotadas de plausibilidade e acompanhadas de mínima prova documental ou indícios.

**Art. 14.** A manifestação poderá ser sigilosa, por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais e de contato.

**Art. 15.** As manifestações que contiverem pedido de sigilo devem ser registradas sem preenchimento dos dados do manifestante no sistema eletrônico, com a anotação “sigilo”.

**§ 1º.** As manifestações enviadas com o pedido de sigilo serão arquivadas em pasta própria, com identificação do número do sistema eletrônico recebido.

**§ 2º.** As manifestações que reportarem conteúdo relativo à denúncia ou representação de fato que seja de atribuição do Ministério Público deverão estar instruídas de forma satisfatória, com indicação dos requisitos previstos no [Ato 484-CPJ](#)<sup>2</sup> e [Resolução 23 – CNMP](#), devendo a Ouvidoria, quando conveniente, esclarecer ao manifestante acerca das implicações do sigilo em relação à apuração do fato relatado, antes do envio ao órgão de execução.

---

<sup>2</sup> Antigo Ato Normativo nº 484 - CPJ, de 05/10/2006 (Nova denominação dada ao ATO NORMATIVO pelos arts. 1º e 4º da Resolução nº 1.177/2019-PGJ/CGMP/CSMP/CPJ, de 11/11/2019).

§ 3º. As manifestações que reportarem conteúdo relativo à denúncia ou representação de fato que seja de atribuição de outro órgão público ou entidade de classe, deverão, igualmente, estar minimamente instruídas, orientando-se o manifestante acerca das implicações do sigilo em relação à apuração do fato relatado.

§ 4º. Não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, orientando-se o manifestante.

### TÍTULO III DOS RELATÓRIOS.

#### CAPÍTULO I DOS RELATÓRIOS ANALÍTICOS E ESTATÍSTICOS.

**Art. 16.** Serão elaborados relatórios trimestrais e semestrais referentes às manifestações recebidas, com indicativos dos encaminhamentos que lhes foram dados e dos resultados obtidos.

I- relatórios trimestrais estatísticos dirigidos aos órgãos da Administração Superior e à Ouvidoria Nacional.

II- relatórios semestrais analíticos dirigidos à Procuradoria Geral de Justiça, à Corregedoria do Ministério Público e à Ouvidoria Nacional.

#### CAPÍTULO II DOS RELATÓRIOS ANUAIS.

**Art. 17.** Anualmente a Ouvidoria encaminhará aos Órgãos da Administração Superior, relatórios quantitativos e qualitativos, por regiões administrativas, ou outros critérios, com base nas informações coletadas no SIS-Módulo Ouvidoria, buscando a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

---

## DISPOSIÇÃO FINAL

**Art. 18.** As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento serão resolvidas pelo Ouvidor.

São Paulo, 23 de novembro de 2017.

**ROBERTO FLEURY S. BERTAGNI**

**Procurador de Justiça**

**Ouvidor do Ministério Público**

Publicado em: [DOE, Poder Executivo – Seção I, São Paulo, 127\(218\), Sexta-feira, 24 de Novembro de 2017 p. 72-73.](#)