



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

ANTEPROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 117, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2019.

*Dispõe sobre o Regimento Interno da
Ouvidoria do Ministério Público Federal.*

O CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, no exercício da competência prevista no artigo 57, inciso I, da Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993, resolve editar a seguinte Resolução:

**CAPÍTULO I
DO ÓRGÃO E SUA COMPETÊNCIA**

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público Federal é órgão de controle interno, para a promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, e de fomento da participação dos(as) cidadãos(ãs), de organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na instituição.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e proceder ao encaminhamento devido a representações, reclamações, críticas, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;

II – buscar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das manifestações recebidas;

III – recomendar ao responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou aos princípios que regem a administração pública, bem como a cessação do desrespeito verificado;

IV – representar, quando necessário, aos demais órgãos da Administração Superior do MPF para adoção das providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas;

V – representar ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, nas hipóteses de sua competência;

VI – prestar informações, sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior do MPF e pelo CNMP;

VII – prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas pelos cidadãos, bem como por entidades públicas ou privadas;

VIII – realizar ou promover estudos e pesquisas, fundamentados em informações e dados colhidos no desenvolvimento de suas atividades;

IX – coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos, referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria e à satisfação dos usuários;

X – propor aos órgãos de Administração do MPF medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XI – elaborar relatório estatístico trimestral;

XII – elaborar relatório analítico anual, encaminhando-o ao CSMPF e ao CNMP;

XIII – elaborar relatórios à disposição dos gestores como ferramenta de análise;

XIV – elaborar o seu Regimento Interno e submetê-lo à aprovação do CSMPF, bem como propor alterações cabíveis;

XV – expedir instruções para a execução de suas atividades;

XVI – divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

XVII – manter articulação, parceria e colaboração com a sociedade civil e com as Ouvidorias públicas e privadas, em especial as do Ministério Público;

XVIII – encaminhar às instituições competentes as manifestações que lhes sejam dirigidas acerca de seus servidores, serviços e atividades;

XIX – celebrar, mediante delegação do Procurador-Geral da República, termos de cooperação técnica com entidade pública ou privada para permitir a troca de informações entre órgãos do governo e entidades; e

XX – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade, bem como trabalhar para manter a melhoria constante de seus processos internos de trabalho.

CAPÍTULO II

DO(A) OUVIDOR(A)-GERAL

Art. 3º O(a) Ouvidor(a)-Geral é o(a) titular da Ouvidoria, respondendo por suas atribuições no âmbito do Ministério Público Federal, da Sociedade Civil e do Estado, em todas as suas esferas, praticando todos os atos administrativos e executivos referentes às suas competências.

§1º O(a) Ouvidor(a)-Geral possuirá um(a) substituto(a), indicado pelo(a) Ouvidor(a) titular e nomeado pelo(a) Procurador(a)-Geral da República, para os casos de impedimento, férias, licença ou afastamento, sucedendo-o(a) em caso de vacância até o completo período do(a) antecessor(a).

Art. 4º Compete ao(à) Ouvidor(a)-Geral:

I – propor a realização de campanhas, debates, propagandas, eventos, cursos e seminários de interesse do órgão na temática, bem como incentivar debates de temas vinculados à área de atuação;

II – submeter ao Conselho Superior do MPF proposta de alteração do Regimento Interno;

III – remeter ao Conselho Superior do MPF conflitos de atribuição entre a Ouvidoria e outros órgão/setores do MPF;

IV – representar a Ouvidoria nas reuniões do Comitê de Gestão Estratégica;

V – despachar com o(a) Secretário(a)-Executivo(a) os documentos recebidos no âmbito da Ouvidoria que impactam na atuação da unidade e estão em conformidade com as suas competências;

VI – proferir despacho para encaminhamento de documentos na esfera de competência da unidade;

VII – expedir instruções a fim de assegurar a regularidade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e a melhoria dos processos internos;

VIII – propor instrumentos, medidas e dinâmicas com o objetivo de alinhamento ao modelo de gestão do MPF;

IX – envidar esforços na construção de planejamento que alcance os objetivos estratégicos determinados pela instituição, bem como implantar iniciativas, metas e indicadores em conformidade com a missão e valores institucionais;

X – expedir orientações, recomendações e representações para adoção de providências necessárias à prevenção e cessação de atos que não se encontrem em conformidade com a lei, observando os princípios da unidade e da independência funcional;

XI – participar de eventos, cursos, treinamentos, congressos e seminários que objetivem aprimorar a atuação institucional e a divulgação das atividades desempenhadas pela Ouvidoria;

XII – promover a celebração de convênios, acordos de parceria e protocolos de atuação conjunta com as Ouvidorias de outros órgãos;

XIII – mediar conflitos, colocando-se como facilitador do diálogo entre as partes;

XIV – representar a Ouvidoria nos eventos e reuniões que tiverem pertinência com suas atribuições;

XV – representar a Ouvidoria nas reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público e outros órgãos de representação em âmbito nacional e regional;

XVI – ter assento e voz nas reuniões do Conselho Superior do Ministério Público Federal; e

XVII – promover as medidas necessárias para a adequada aplicação deste Regimento.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria do Ministério Público Federal tem a seguinte estrutura:

I – Secretaria-Executiva;

II – Coordenadoria de Atendimento e Qualidade;

III – Coordenadoria de Análise e Processamento;

IV – Coordenadoria de Pesquisas e Projetos;

V – Assessoria Administrativa; e

VI – Assessoria Jurídica.

Art. 6º A Secretaria-Executiva tem por atribuição:

I – assessorar o(a) Ouvidor(a)-Geral em todas as questões institucionais que se fizerem necessárias;

II – gerenciar e supervisionar as atividades das coordenadorias;

III – elaborar expedientes pertinentes à sua atribuição;

IV – interagir com os órgãos administrativos do MPF;

V – zelar pela publicidade dos atos e das atividades da Ouvidoria;

VI – gerenciar a agenda de compromissos do(a) Ouvidor(a)-Geral;

VII - atender membros e demais autoridades quando o(a) Ouvidor(a)-Geral e seu(ua) Substituto(a) não puder fazê-lo;

VIII – submeter manifestações, correspondências e outros documentos relevantes a despacho do(a) Ouvidor(a)-Geral;

IX – participar de eventos, comissões e projetos de interesse da Ouvidoria ou indicar servidor;

X – acompanhar as ocorrências relativas à gestão de pessoas lotadas na Ouvidoria ou delegar essa função às coordenadorias e assessorias;

XI – planejar e coordenar as ações integradas de gestão administrativa e modernização da Ouvidoria, bem como o seu alinhamento ao planejamento estratégico e à disseminação das melhores práticas de desenvolvimento institucional;

XII – propor medidas que objetivem o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e supervisionar a sua aplicação e os resultados obtidos;

XIII – coordenar estudos relacionados a assuntos de interesse da Ouvidoria;

XIV – coordenar a elaboração de relatórios de atividades e temáticos, bem como prestação de contas, a serem apresentados ao(à) Ouvidor(a)-Geral;

XV – coordenar a proposição de melhorias nos sistemas da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão;

XVI – adotar providências de ordem do(a) Ouvidor(a)-Geral;

XVII – na ausência do(a) Ouvidor(a) titular e de seu(ua) substituto(a), o(a) Secretário(a)-Executivo(a) poderá, no caso de providência de extrema urgência, representá-lo(a) ou entrar em contato e encaminhar expedientes aos órgãos internos do MPF, dentre outras atividades previamente determinadas pelo(a) Ouvidor(a); e

XVIII - registrar as ocorrências relativas à lotação, férias, recesso e afastamento dos(as) servidores(as) e estagiários(as) lotados na Ouvidoria, com a colaboração dos(as) coordenadores(as) e assessores(as), ou delegar essa função às coordenadorias e assessorias.

Art. 7º A Coordenadoria de Atendimento e Qualidade tem por atribuição:

I – prestar atendimento presencial aos manifestantes que demandam a Ouvidoria, juntamente com um dos servidores que compõem a Coordenadoria de Análise e Processamento;

II - efetuar triagem das manifestações cadastradas no Sistema Cidadão;

III – encaminhar as manifestações de atribuição da Ouvidoria à Coordenadoria de Análise e Processamento e as de possível atribuição do Ministério Público Federal à respectiva Sala de Atendimento ao Cidadão;

IV – finalizar as manifestações, cujo conteúdo não possuir lógica ou clareza de entendimento, que não ensejam atuação desta Ouvidoria ou do Ministério Público Federal, elaborando respostas de acordo com os tipos de manifestações cadastradas;

V – avaliar a qualidade das respostas dadas aos manifestantes;

VI – identificar rotinas no fluxo de trabalho que necessitem de implementação, revisão e aprimoramento;

VII – elaborar e revisar o planejamento temático, bem como manter o cadastro dos indicadores de desempenho e iniciativas, em sistema específico para essa finalidade;

VIII – coordenar a manutenção e a renovação da certificação ISO 9001;

IX – mapear e avaliar os fluxos de trabalho da Ouvidoria;

X – manter a interlocução com a Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica do Ministério Público Federal; e

XI – gerenciar, em conjunto com a Secretaria de Comunicação Social, os conteúdos que constam nas páginas eletrônicas da Ouvidoria, a fim de apoiar a atuação desse órgão e promover a transparência.

Art. 8º A Coordenadoria de Análise e Processamento tem por atribuição:

I – analisar e proceder ao encaminhamento das manifestações próprias da Ouvidoria;

II – efetuar a distribuição das manifestações, de modo equitativo, observando a prioridade de análise e das providências que se fizerem necessárias;

III - realizar pesquisas e elaborar minutas de despachos, ofícios, memorando, respostas e outros expedientes necessários à instrução e ao processamento das manifestações;

IV – adotar metodologia de melhora contínua na qualidade do tratamento das manifestações e reportar à Coordenadoria de Atendimento e Qualidade;

V – propor diretrizes e rotinas padronizadas para a análise e o processamento das manifestações;

VI - elaborar modelos de respostas de acordo com os tipos de manifestações;

VII – avaliar e monitorar as funcionalidades do sistema eletrônico de registro de manifestações, propondo as melhorias que julgar necessárias;

VIII – controlar prazos de repostas às solicitações feitas pela Ouvidoria no interesse das manifestações;

IX - acompanhar as manifestações que tenham alguma demanda pendente, adotando, quando necessário, as providências cabíveis;

X – identificar rotinas no fluxo de trabalho que necessitem de revisão e aprimoramento, e propor mudanças, com vistas a proceder a encaminhamentos corretos e céleres;
e

XI – participar de comitês e grupos de trabalho do Ministério Público Federal cujo objeto envolva temática de atuação da Ouvidoria.

Art. 9º A Coordenadoria de Pesquisa e Projetos tem por atribuição:

I – coletar e processar dados para produção de estudos, diagnósticos, estatísticas e relatórios estatísticos, analíticos, quantitativos e qualitativos;

II – realizar a revisão dos dados e das respostas das manifestações;

III – acompanhar o andamento das manifestações, com objetivo de verificar os resultados alcançados;

IV – elaborar e propor projetos, formulários eletrônicos, sistemas e ferramentas de *benchmarking* e *Business Intelligence*, que objetivem o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

V – solicitar à área de tecnologia da informação aprimoramento de seus sistemas, quando necessário;

VI – extrair, transformar e realizar carga de dados dos sistemas de informação utilizados na Ouvidoria;

VII – solicitar à área de tecnologia da informação a manutenção dos sítios da Ouvidoria na internet e na intranet;

VIII – consolidar e sistematizar o registro do conhecimento produzido pela Ouvidoria;

IX – minutar o conteúdo do material gráfico de interesse da Ouvidoria, tais como cartilhas, *banners*, *folders*, relatórios, e acompanhar sua produção; e

X – divulgar informações de interesse da Ouvidoria.

Art. 10. A Assessoria Administrativa tem por atribuição:

I – assessorar o(a) Secretário(a)-Executivo(a) e o(a) Ouvidor(a) nas questões administrativas e operacionais da Ouvidoria, bem como na definição de diretrizes para a execução de iniciativas que visem à melhoria da qualidade do trabalho desenvolvido;

II – zelar pelo bom uso e pela manutenção dos equipamentos e do mobiliário do órgão, e providenciar a disponibilidade e a reposição de materiais de expediente;

III – coordenar a realização de eventos, reuniões, treinamentos e encontros promovidos pela Ouvidoria;

IV – acompanhar e gerir os expedientes de interesse desta Ouvidoria que tramitam no Sistema Único;

V – gerir as caixas de correio eletrônico da Ouvidoria, dando recebimento, andamento, respostas e demais providências no âmbito de sua atribuição;

VI – encaminhar à Secretaria-Executiva as correspondências, autos e documentos para despacho, podendo, em casos de rotina, encaminhá-los diretamente ao(a) Ouvidor(a)-Geral;

VII – elaborar minutas de correspondências e de atos administrativos;

VIII – organizar e manter a guarda de documentos e autos arquivados na Ouvidoria no prazo estabelecido pela Administração;

IX – proceder ao cadastramento das manifestações de atribuição da Ouvidoria recebidas por correio eletrônico e por via postal;

X – tramitar e expedir correspondências, comunicações, avisos, instruções de serviços, portarias e outros expedientes relativos à Ouvidoria, no âmbito de sua atribuição;

XI – gerir as viagens de interesse da Ouvidoria com vistas à expedição de documentos, solicitação de diárias e passagens e demais providências, no âmbito de sua atribuição;

XII – organizar a agenda da Ouvidoria, do(a) Ouvidor(a), do(a) Secretário(a)-Executivo(a) e dos seus(uas) substitutos(as);

XIII – verificar a agenda de reunião do Comitê de Gestão Estratégica e informar a data à Assessoria Jurídica;

XIV – secretariar e documentar as reuniões da Ouvidoria, providenciando a elaboração das respectivas atas;

XV – acompanhar a programação orçamentária e gerenciar os recursos orçamentários destinados à Ouvidoria; e

XVI – gerir o Sistema Cidadão, consolidar melhorias, solicitar mudanças e homologar versão.

Art. 11. A Assessoria Jurídica tem por atribuição:

I – prestar assessoramento jurídico e redigir minutas de relatórios, respostas aos manifestantes, despachos, pareceres, atos normativos, bem como informações e notas técnicas;

II – elaborar pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações que objetivem subsidiar a otimização do encaminhamento das manifestações recebidas ou para efeito de respostas a serem enviadas aos interessados;

III – acompanhar as sessões do Conselho Nacional do Ministério Público e do Conselho Superior do Ministério Público Federal e de outros órgãos de interesse da Ouvidoria;

IV – analisar a documentação a ser discutida na reunião do Comitê de Gestão Estratégica para atualizar o(a) Ouvidor(a)-Geral das informações necessárias à sua participação no comitê;

V – prestar auxílio jurídico às atividades das demais coordenadorias;

VI – acompanhar casos relevantes ou de importância estratégica para as atividades da Ouvidoria indicados pelos(as) coordenadores(as) e selecionados pelo(a) Secretário(a)-Executivo(a);

VII – apoiar a Coordenadoria de Análise e Processamento em casos específicos definidos pela Secretaria-Executiva;

VIII – desempenhar outras atribuições ou tarefas determinadas pelo(a) Ouvidor(a)-Geral ou pelo(a) Secretário(a)-Executivo(a); e

IX – revisar o regimento interno e acompanhar as suas propostas de alteração.

Art. 12. Além das atribuições previstas nos artigos anteriores, caberá aos órgãos da Ouvidoria:

I – efetuar o atendimento com presteza e urbanidade a qualquer cidadão que procure a Ouvidoria do Ministério Público Federal para manifestar-se;

II – manter sala multidisciplinar com estrutura e tecnologia adequadas à proteção do(a) manifestante, dos seus dados e das informações sensíveis que fornecer; e

III – exercer outras atividades determinadas pelo(a) Ouvidor(a)-Geral.

CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 13. As manifestações poderão ser apresentadas por qualquer cidadão, inclusive pelos membros, servidores(as), estagiários(as) e prestadores(as) de serviços do MPF, além de órgãos públicos e instituições privadas.

Parágrafo único. As manifestações poderão ser feitas pessoalmente, por meio de formulário eletrônico disponível no portal do MPF ou por carta.

Art. 14. As manifestações dirigidas à Ouvidoria poderão ser arquivadas sumariamente quando:

I – seu conteúdo não possuir lógica ou clareza de entendimento;

II – forem repetidas (mesmo objeto e autor);

III – fizerem uso de palavras de baixo calão que desabonem a pessoa reclamada ou a instituição, situação em que também poderá ser dado conhecimento ao alvo das ofensas; e

IV – o(a) demandante deixar de fazer os esclarecimentos necessários à análise dos fatos.

§1º No caso do inciso IV, será fixado o prazo de 10 dias para o(a) demandante atender à solicitação de informações complementares feita pela Ouvidoria.

§2º Quando a manifestação for finalizada no âmbito da Ouvidoria, sem providências, o(a) manifestante deverá ser informado da decisão.

Art. 15. A Ouvidoria poderá encaminhar às instituições competentes, se entender pertinente, as manifestações que lhes sejam dirigidas acerca dos serviços e atividades desempenhadas por entidades alheias ao Ministério Público Federal.

Art. 16. Quando a manifestação estiver relacionada às atividades finalísticas da instituição e necessitar de atuação de qualquer órgão definido no Capítulo II, do Anexo da Portaria PGR/MPF Nº 357/2015 (Regimento Interno Diretivo), seu conteúdo será enviado à Sala de Atendimento ao Cidadão ou à área competente para o recebimento, bem como será o(a) manifestante devidamente informado(a) da providência.

Art. 17. As manifestações anônimas ou apócrifas serão objeto de exame e encaminhamento se forem dotadas de razoabilidade e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que lhes confirmem verossimilhança; ou quando a verossimilhança dos fatos

noticiados puder ser constatada por meio de providências preliminares, realizadas por determinação do(a) Ouvidor(a)-Geral, observados a cautela e o sigilo pertinentes ao caso.

Art. 18. O sigilo formulado pelo(a) manifestante poderá ser acatado ou não pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, de maneira fundamentada, a depender do caso e de sua apuração, bem como poderá ser levantado ao longo da tramitação do procedimento, sob o mesmo critério.

§1º Não será admitido o sigilo quando a preservação dos dados do(a) manifestante prejudicar interesse individual ou interesse público, inviabilizar a apuração dos fatos ou for observada má-fé do(a) manifestante.

§2º Em caso de não acatamento do pedido de sigilo ou de levantamento do sigilo já concedido, o interessado deverá ser imediatamente comunicado, para que manifeste o seu interesse em prosseguir com o feito, caso ainda haja possibilidade de retratação da manifestação.

Art. 19. No procedimento das manifestações sigilosas adotar-se-á:

I – a omissão dos dados do(a) manifestante;

II – o resumo dos fatos noticiados quando não for possível encaminhar a íntegra da manifestação; e

III – o registro e o envio do documento, no sistema de protocolo do MPF, como reservado ou confidencial.

Art. 20. O atendimento ao público externo será realizado na Central de Atendimento ao Cidadão da Procuradoria-Geral da República ou em outro local adequado e poderá, nos casos cujo teor da demanda seja de atribuição, contar com a participação de um servidor da Ouvidoria.

Art. 21. A Ouvidoria tem o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do registro da manifestação no Sistema Cidadão, para finalizar a manifestação.

§1º Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período em razão da complexidade da demanda, ou em virtude de demora de outros órgãos e setores no atendimento das solicitações da Ouvidoria.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput* deste dispositivo, a Ouvidoria oferecerá resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 22. A Ouvidoria deverá utilizar linguagem didática e acessível nas

respostas oferecidas aos(às) manifestantes.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Ouvidor(a)-Geral ou por seu(ua) substituto(a), em caso de extrema necessidade ou urgência.

Art. 24. Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação, nos termos do artigo 130-A, § 5º da Constituição da República.