

01/10/2015 à 31/10/2015

Nº Processo do TJ: 2500720078060079Ano: 2012 Nº Processo MP: 2012/1533
Natureza: Apelação / Reexame Necessário
Comarca: Fortaleza Volume(s): 1Distribuição: 2
Campo: Secretaria de Processos - 3ª Câmara Cível
Seg. Justiça: Não**Nº Processo do TJ: 76037020098060001**Ano: 2012 Nº Processo MP: 2012/8390
Natureza: Apelação / Reexame Necessário
Comarca: Fortaleza Volume(s): 1Distribuição: 2
Campo: Secretaria de Processos - 3ª Câmara Cível
Seg. Justiça: Não

Quantidade de processos: 2

Processos devolvidos pelo 17º Procurador de Justiça**Dr(a). Maria Neves Feitosa Campos****A(o) Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**

01/10/2015 à 31/10/2015

Nº Processo do TJ: 1084459220088060001Ano: 2012 Nº Processo MP: 2012/6769
Natureza: Apelação Campo: Secretaria de Processos - 3ª Câmara Cível
Comarca: Fortaleza Volume(s): 1Distribuição: 2
Seg. Justiça: Não

Quantidade de processos: 1

Processos devolvidos pelo 21º Procurador de Justiça**Dr(a). Oscar d'Alva e Souza Filho****A(o) Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**

01/10/2015 à 31/10/2015

Nº Processo do TJ: 186166620098060001Ano: 2015 Nº Processo MP: 2012/1527
Natureza: Apelação / Reexame Necessário
Comarca: Fortaleza Volume(s): 1Distribuição: 3
Campo: Secretaria de Processos - 3ª Câmara Cível
Seg. Justiça: Não

Quantidade de processos: 2

Processos devolvidos pelo 12º Procurador de Justiça**Dr(a). Rosemary de Almeida Brasileiro****A(o) Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**

01/10/2015 à 31/10/2015

Nº Processo do TJ: 901893820078060001Ano: 2012 Nº Processo MP: 2012/4499
Natureza: Apelação / Reexame Necessário
Comarca: Fortaleza Volume(s): 1Distribuição: 2
Campo: Secretaria de Processos - 3ª Câmara Cível
Seg. Justiça: Não

Quantidade de processos: 1

O ÓRGÃO ESPECIAL DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, ATRAVÉS DO JULGAMENTO DO PROCESSO Nº 16060/2015-2, OCORRIDO NA 20ª SESSÃO ORDINÁRIA DO ÓRGÃO ESPECIAL, NA DATA DE 28/10/2015, RESOLVE APROVAR O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, NA FORMA DISPOSTA A SEGUIR:

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, e dá outras providências.

ÓRGÃO ESPECIAL DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto no art. 8º da Lei Estadual n.º 14.093, de 03 de abril de 2008, em reunião ordinária ocorrida em abril de 2015, **RESOLVE** aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, regulamentando seu funcionamento e procedimentos internos e dando outras providências

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

TÍTULO I- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria Geral do Ministério Público, criada pela Lei Estadual n.º 14.093, de 03 de abril de 2008, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal, e do art. 6º, IV, art. 70 e art. 80, da Lei Complementar n.º 72, de 12 de dezembro de 2008, é órgão de administração do Ministério Público e integra a estrutura do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, tendo por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e presteza das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de intercomunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral do Ministério Público possui independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 3º. É assegurado à Ouvidoria Geral do Ministério Público o livre acesso a todos os órgãos do Ministério Público, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições, da forma que se fizer necessária à devida instrução de seus pronunciamentos.

Parágrafo único. A omissão injustificada no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria Geral do Ministério Público, ou ainda o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constitui infração disciplinar por violação de dever funcional, prevista na Lei Complementar nº. 72/08. Após ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor-Geral, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art.4º. Compete à Ouvidoria Geral do Ministério Público:

- I- divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;
- II- promover atividade de intercâmbio com a sociedade civil;

III- estabelecer meios de comunicação direta entre o Ministério Público e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

IV- contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pelo Ministério Público;

V- coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados.

VI – fazer uso da palavra, quando necessário, junto aos Órgãos Colegiados.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Ministério Público não tem atribuições correicionais, sendo vedado à mesma substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos Órgãos da Administração Superior.

Art.5º. Todo o material informativo impresso, virtual, televisivo e radiofônico produzido com o objetivo de divulgar a atuação do Ministério Público do Estado do Ceará deverá conter os números de telefone da Ouvidoria Geral do Ministério Público, bem como o endereço para acesso à sua página na internet.

TÍTULO II - DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA

Art.6º. A estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria Geral do Ministério Público é composta por:

- I – Gabinete do Ouvidor-Geral;
- II – Assessoria Jurídica.
- III – Secretaria.

§ 1º. O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor-Geral na elaboração de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º. A Assessoria Jurídica, vinculada ao Procurador de Justiça eleito Ouvidor-Geral, tem por finalidade o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhes forem delegadas.

§ 3º. A Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria Geral do Ministério Público e será coordenada por um Diretor nomeado por ato do Procurador-Geral de Justiça, sob a indicação do Ouvidor-Geral.

Art.7º. Por ato do Procurador-Geral de Justiça e, sob a indicação do Ouvidor-Geral, serão designados servidores para compor a Ouvidoria Geral do Ministério Público, devendo-lhes ser atribuídas gratificações, nos termos da legislação e atos normativos vigentes pertinentes, a exemplo do previsto no art. 132, inciso IV, da Lei, e artigo 5º, "c" da Resolução CPJ nº 01/2008, bem como das disposições contidas na Lei Estadual nº 14.043/2007.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art.8º. São atribuições do Ouvidor-Geral:

- I – receber, examinar e encaminhar representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares;
- II – representar fundamentada e diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses a que alude o art.130-A, § 2º, da Constituição Federal, ou, se for o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;
- III – determinar, fundamentadamente, o arquivamento das denúncias, reclamações ou peças informativas quando os fatos nela narrados não traduzirem, em tese, irregularidade;
- IV – garantir a todos os interessados nos serviços solicitados à Ouvidoria Geral do Ministério Público o direito de registro de

suas comunicações e de retorno sobre as providências adotadas, bem como os resultados obtidos, além de garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade a que lhe for transmitido;

V – elaborar e encaminhar ao Colégio de Procuradores de Justiça, semestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

VI – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria Geral do Ministério Público, informando sobre providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

VII – organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, inclusive das respectivas decisões;

VIII – informar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

IX – propor ao Colégio de Procuradores de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias pontuais eventualmente detectadas;

X – sugerir ao Colégio de Procuradores de Justiça medidas de aprimoramento da prestação dos serviços do Ministério Público, com base nas reclamações e representações, prevenindo a reiteração dos problemas detectados, bem como estudos e pesquisas com base nas sugestões e reclamações apresentadas;

XI – recomendar a anulação ou correção de atos contrários à Lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

XII – divulgar, permanentemente, seu papel institucional junto à sociedade, encaminhando, quando for o caso, o cidadão ao órgão competente para manifestar a sua reclamação;

XIII – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

XIV – desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

Art. 9º. São funções da Assessoria Jurídica, além daquelas estritamente jurídicas, determinadas pelo Ouvidor-Geral:

I – auxiliar no exame de denúncias, reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares, elaborando pareceres que subsidiem o Ouvidor-Geral na análise das manifestações;

II – emitir parecer sobre eventuais representações feitas fundamentadamente pelo Ouvidor-Geral ao Conselho Nacional do Ministério Público, ou, se for o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público;

III – emitir pareceres nas recomendações de anulação ou correção de atos administrativos contrários à Lei ou às regras da boa administração; bem como nas representações, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

IV – subsidiar o Ouvidor-Geral nas proposições ao Colégio de Procuradores de Justiça sobre a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias pontuais eventualmente detectadas;

V – elaborar parecer em procedimentos internos, nas demais hipóteses determinadas pelo Ouvidor-Geral, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais das manifestações;

VI – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor-Geral e o cumprimento das decisões dele emanadas;

VII – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público;

VIII – colaborar com o Ouvidor-Geral e com a Secretaria no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IX – proceder a pesquisas jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

X – sugerir ao Ouvidor-Geral medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria Geral do Ministério Público, além de elaborar estudos para a divulgação permanente do papel institucional junto à sociedade, encaminhando, quando for o caso, o cidadão ao órgão competente para manifestar a sua reclamação;

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral do Ministério Público será assessorado por 2 (dois) Promotores de Justiça da mais elevada entrância, indicados por ele e designados pelo Procurador-Geral de Justiça, sem prejuízo das respectivas atribuições legais.

Art. 10. São funções do(a) Diretor(a) de Secretaria da Ouvidoria Geral do Ministério Público:

I – coordenar os servidores lotados na Secretaria da Ouvidoria Geral do Ministério Público para que desenvolvam suas atividades com o fim de atender de forma rápida as demandas afeitas às atribuições da Ouvidoria Geral do Ministério Público, observando-se, na sua execução, os princípios da administração pública previstos no caput do art. 37 da Constituição Federal;

II – inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal, fac-símile ou por e-mail, no sistema convencional;

III – zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria Geral do Ministério Público, comunicando ao Ouvidor-Geral as eventuais irregularidades constatadas;

IV – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor-Geral;

V – atender com atenção e ética às pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria Geral do Ministério Público, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

VI – organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão ser, periodicamente, submetidos a back-up;

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

VIII – analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor-Geral o encaminhamento que lhes deva ser dado;

IX – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor-Geral, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

X – colaborar com o Ouvidor-Geral e seus Assessores, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art.11. A Ouvidoria Geral do Ministério Público observará no desenvolvimento de suas atividades, inclusive para o atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria Geral de Justiça.

Art.12. Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria Geral do Ministério Público serão registrados sequencialmente em sistema informatizado, seja pelo interessado ou pelos servidores da Ouvidoria Geral do Ministério Público, e receberão um número de protocolo, para fins de acompanhamento do respectivo trâmite, pelo manifestante.

Art.13. Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria Geral do Ministério Público deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos.

§ 1º. A secretaria reduzirá a termo as manifestações realizadas por telefone e inserirá as informações no banco de dados eletrônico.

§ 2º. O Ouvidor-Geral poderá decretar o sigilo da manifestação, consoante o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que se estenderá, aos órgãos da Administração Superior destinatários do expediente.

TÍTULO III - DO PROCEDIMENTO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. Os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria Geral do Ministério Público observarão a forma, a rotina, o fluxo e o padrão adiante estabelecidos, devendo ser realizados de modo sistematizado e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade às suas ações.

Parágrafo único. Os procedimentos instaurados na Ouvidoria Geral do Ministério Público deverão ser finalizados no prazo de 45 (quarenta) dias, prorrogável por igual período, justificadamente.

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 15. As reivindicações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público são denominadas "manifestações" e para os efeitos deste Regimento Interno, considera-se:

I – reclamação - manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público que o manifestante considere ineficiente, ineficaz e não efetivo;

II – denúncia - manifestação revestida de gravidade, que atribua a responsabilidade do fato à instituição ou órgão externo, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica;

III – crítica - manifestação que implique em censura a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos;

IV – sugestão - propostas de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas;

V- elogio - manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido, tratando-se de membros do Ministério Público;

Art. 16. As manifestações não possuem limitação temática e poderão ser realizadas:

I - pessoalmente, mediante contato direto com a Secretaria da Ouvidoria Geral do Ministério Público;

II - por telefone;

III - por via postal ou fac-símile;

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

§ 1º. Recebida a comunicação via postal, em caráter confidencial, será ela aberta apenas pelo Ouvidor-Geral.

§ 2º. Não será admitida comunicação anônima.

§ 3º. Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira de forma expressa e justificada, comprovando que a preservação da sua identidade não prejudicará interesse individual de outrem ou interesse público, devendo o requerimento ser apreciado pelo Ouvidor-Geral que, de forma fundamentada, decidirá pela sua concessão ou não.

§ 4º. Os dados pessoais referentes às manifestações sigilosas ficarão guardados em arquivo especial, cujo acesso será

restrito e a critério do Ouvidor-Geral.

§ 5º. Quando não admitido o sigilo, deverão ser indicados na manifestação o nome, sexo, a data de nascimento, profissão, escolaridade, endereço residencial e eletrônico, telefone e o CPF ou o CNPJ do interessado.

§ 6º. As informações ou manifestações constantes nos órgãos do Ministério Público, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria Geral do Ministério Público, poderão ser repassadas ao interessado, caso este as tenha solicitado, salvo nas hipóteses legais de sigilo.

§ 7º. Consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providências ou manifestação da competência do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça ou da Corregedoria Geral do Ministério Público, bem assim notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as atribuições do Ministério Público e das polícias, nos termos do art. 129, I, e 144, da Constituição Federal, serão devolvidas ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

Art.17. Para serem processadas na Ouvidoria Geral do Ministério Público, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades do Ministério Público.

§ 1º Nas manifestações em que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, indicar-se-á ao interessado, sempre que possível, o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deverá ser encaminhada. Sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser dirigida ao órgão próprio, noticiando-se ao interessado acerca da diligência

Art.18. Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria Geral do Ministério Público 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 outras circunstâncias e elementos de prova.

Art.19. Todas as manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público serão registradas em banco de dados e formarão procedimentos numerados sequencialmente.

§ 1º. Quando se tratar de manifestação realizada pessoalmente, a Secretaria deverá reduzi-la a termo, coletando, ao final, a assinatura legível do interessado ou ao seu rogo.

§ 2º. Quando se tratar de manifestação realizada por telefone, o conteúdo da conversa será gravado e a Secretaria deverá reduzi-la a termo.

§ 3º. Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite procedimental, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria Geral do Ministério Público, para fins de registro e controle.

§ 4º. Os expedientes físicos recebidos pela Ouvidoria Geral do Ministério Público serão digitalizados, sendo os originais arquivados em local adequado, observando-se, na sequência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 5º. O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria Geral do Ministério Público.

§ 6º. Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria Geral do Ministério Público 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, a indicação de elementos de prova.

§ 7º. As solicitações, informações, reclamações e sugestões formuladas com ausência de elementos suficientes para sua apuração poderão ser complementadas, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor.

§ 8º. Decorrido o prazo para a complementação, sem manifestação do autor, a comunicação será arquivada.

Art.20. Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor-Geral decidirá fundamentadamente:

- I – realizar diligências para a melhor instrução do feito;
- II – tomar providências visando a 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 as manifestações que, embora dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos.

§ 1º. O Ouvidor-Geral poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor da instituição, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas e não apresente um mínimo de consistência ou de indício de verossimilhança ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Ceará, cientificado o interessado.

§ 2º. O Ouvidor-Geral informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Art.21. As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria Geral do Ministério Público, o seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Assessoria Jurídica, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação ao Ouvidor-Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado.

Art.22. Após o recebimento, a análise e a classificação da manifestação, deverá ser ela encaminhada aos órgãos ou pessoas responsáveis, de preferência por meio eletrônico.

§ 1º. O destinatário da manifestação terá o prazo de 20 (vinte) dias para a tomada de diligências visando a solução da questão apresentada e o encaminhamento de resposta à Ouvidoria Geral do Ministério Público, salvo justo impedimento.

§ 2º. Tratando-se de manifestação que envolva matéria de natureza complexa, o Ouvidor-Geral poderá decidir fundamentadamente acerca da dilação do prazo de resposta, previsto no parágrafo anterior.

Art.23. As respostas encaminhadas à Ouvidoria Geral do Ministério Público serão analisadas e, em seguida, dadas ao conhecimento do interessado, salvo nas hipóteses legais de sigilo.

Parágrafo único. A critério do Ouvidor-Geral, o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida.

Art. 24. De acordo com o teor da manifestação serão adotados os seguintes procedimentos:

I - As reclamações serão encaminhadas aos órgãos da Administração Superior com atribuição sobre o serviço alvo da reclamação, para apreciação e eventual resolução do problema apresentado.

II- As denúncias e as críticas serão encaminhadas aos órgãos da Administração Superior ou Ouvidoria ou Administração externa respectiva, com atribuição sobre o serviço, para apreciação e eventual responsabilização em razão dos atos/fatos apresentados.

III- As sugestões deverão ser encaminhadas aos órgãos da Administração Superior com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público.

V- Os elogios a servidor do Ministério Público serão encaminhados ao próprio servidor e ao Procurador-Geral de Justiça que tomará conhecimento e encaminhará à Secretaria de Recursos Humanos para fins de registro no respectivo assento. Quando se tratar de membro do Ministério Público, serão encaminhados ao próprio membro e ao Procurador-Geral de Justiça que dará conhecimento ao Conselho Superior do Ministério Público para fim de registro no assentamento funcional do membro.

§ 1º. As denúncias e as críticas a servidor do Ministério Público serão encaminhadas ao Núcleo de Procedimento Administrativo.

§ 2º. As denúncias e as críticas a membro do Ministério Público serão encaminhadas à Corregedoria-Geral do Ministério Público.

§ 3º. As denúncias e as críticas relacionadas a órgão externo serão encaminhadas às Ouvidorias e Corregedorias respectivas.

Art.25. As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Ministério Público aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.

Art.26. Após a realização das diligências e a comunicação dos interessados, o Ouvidor-Geral 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.

CAPÍTULO II

DO RELATÓRIO

Art.27. Serão elaborados relatórios mensais e semestrais referentes às manifestações recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados.

Art.28. Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, no qual serão armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Ministério Público.

Art.29. As manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral do Ministério Público, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

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

II – quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. denúncia;
2. reclamação;
3. sugestão;
4. pedido de informação ou providências;
5. elogios;
6. críticas; e
7. 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 providências; e
6. outros;

III – quanto à qualificação dos autores da manifestação:

a) Pessoa Jurídica:

1. administradores públicos (prefeitos, governador, secretários municipais e estaduais, dirigentes de órgãos e entidades estatais);
2. parlamentares (vereadores, deputados estaduais e federais);
3. órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;
4. membros e servidores do Ministério Público;
5. membros e servidores do Poder Judiciário;
6. servidores públicos em geral, inclusive de estatais;
7. entidades e lideranças sindicais e comunitárias;
8. órgãos e representantes da mídia;
9. entidades e representantes da classe empresarial; e
10. entidades ou pessoas não compreendidas nas alíneas anteriores;

b) Pessoa Física:

1. profissionais liberais;
2. estudantes;
3. demais pessoas.

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 de Justiça;
2. Colégio de Procuradores de Justiça, Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça e Conselho Superior do Ministério Público;
3. Corregedoria Geral do Ministério Público;
4. Procuradoria de Justiça Cível;
5. Procuradoria de Justiça Criminal;
6. Comissão do Concurso;
7. Ouvidoria Geral do Ministério Público;
8. Secretaria Geral do Ministério Público;
9. Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;
10. Centros de Apoio e Coordenadorias de Recursos;
11. Promotoria de Justiça;
12. Escola Superior do Ministério Público;
13. assessores e estagiários dos Órgãos de Execução;
14. órgãos e servidores da estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça;
15. terceirizados e servidores auxiliares do Ministério Público;
16. 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;

V – quanto aos órgãos e agentes internos alvo de elogios:

a) Procuradoria Geral de Justiça;

b) Colégio de Procuradores de Justiça, Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça e Conselho Superior do

Ministério Público;

- c) Corregedoria Geral do Ministério Público;
- d) Procuradoria de Justiça Cível;
- e) Procuradoria de Justiça Criminal;
- f) Comissão do Concurso;
- g) Ouvidoria Geral do Ministério Público;
- h) Secretaria Geral do Ministério Público;
- i) Assessoria do Procurador-Geral de Justiça;
- j) Centros de Apoio e Coordenadorias de Recursos;
- h) Escola Superior do Ministério Público;
- l) Promotorias de Justiça;
- m) servidores e estagiários dos Órgãos de Execução;
- n) órgãos, servidores e estagiários da estrutura administrativa; e
- o) 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 descortês;
4. deficiência técnica no desempenho da função;
5. incontinência pública ou conduta inconveniente;
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 ambiental;
3. ofensa ou violação aos direitos do consumidor;
4. violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, transporte, etc);
5. violação aos 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 Geral do Ministério Público:

a) decisões:

1. arquivadas por improcedência, falta de provas ou condições essenciais;
2. resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria Geral do Ministério Público;
3. resolvidas mediante diligência da Ouvidoria Geral do Ministério Público; e
4. outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador Geral de Justiça;
2. ao Corregedor Geral de Justiça;
3. ao Conselho Nacional do Ministério Público;
4. à Secretaria Geral do Ministério Público;
5. aos Centros de Apoios e órgãos similares;
6. às Coordenadorias de Recursos;
7. às Procuradorias de Justiça;
8. às Promotorias de Justiça;
9. à Escola Superior do Ministério Público;
10. a outros órgãos do Ministério Público;
11. a Ouvidorias de órgãos externos; e,
12. a outros entes externos;

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Ministério Público poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais forem encaminhadas as manifestações, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

- I - recebidas e arquivadas por improcedentes;
- II - solucionadas extrajudicialmente;
- III - transformadas em objeto de avaliação e estudo;

- IV - transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;
- V- transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia Judiciária;
- VI - transformadas desde logo em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;
- VII - resultantes em Termo de Ajustamento de Conduta Celebrado;
- VIII - resultantes na promoção de Ação Civil Pública;
- IX - juntadas a procedimento de investigação já em andamento no órgão ministerial;
- X - outras soluções.

TÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art.30. A Procuradoria Geral de Justiça assegurará a estrutura organizacional e administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral do Ministério Público.

Art.31. A Ouvidoria Geral do Ministério Público desenvolverá e implementará sistema informatizado com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. O sistema previsto neste artigo será desenvolvido e implementado em conjunto com a Secretaria de Tecnologia da Informação, de acordo com a política de tecnologia da informação do Ministério Público do Estado do Ceará, observadas as normas técnicas e de segurança da informação.

Art. 32. As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral ou, a critério deste, encaminhadas ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça para análise e deliberação.

Art. 33. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 34. Revogam-se os atos normativos em contrário.

Alfredo RICARDO de Holanda Cavalcante MACHADO

Procurador-Geral de Justiça

Francisca Idelária Pinheiro Linhares

Procuradora de Justiça

Rosemary de Almeida Brasileiro

Procuradora de Justiça

José Mauricio Carneiro

Procurador de Justiça

José Valdo Silva

Procurador de Justiça

Vera Lúcia de Carvalho Brandão

Procuradora de Justiça

Zélia Maria de Moraes Rocha

Procuradora de Justiça

Sheila Cavalcante Pitombeira

Procuradora de Justiça

Maria Neves Feitosa Campos

Procuradora de Justiça/Relatora

Maria Magnólia Barbosa da Silva

Procuradora de Justiça

Marcos Tibério Castelo Aires

Procurador de Justiça

Luiz Eduardo dos Santos

Procurador de Justiça

Roza Lina do Nascimento Maia

Procuradora de Justiça

Maria José Marinho da Fonseca

Procuradora de Justiça

Ednéa Teixeira Magalhães

Procuradora de Justiça

Maria Acácia Moreira

Procuradora de Justiça

Fátima Diana Rocha Cavalcante
Procurador de Justiça

Vera Maria Fernandes Ferraz
Procuradora de Justiça

Loraine Jacob Molina
Procuradora de Justiça

Ângela Maria Góis do Amaral Albuquerque Leite
Procuradora de Justiça

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA – TAC

Aos 11 (dois) dias do mês de novembro de 2015 (dois mil e quinze), neste município e comarca de Fortaleza, no edifício anexo da Procuradoria Geral de Justiça, na sala da Promotoria de Justiça do Meio Ambiente e Planejamento Urbano, onde presente se achava o Dr. JOSÉ FRANCISCO DE OLIVEIRA FILHO, Promotor de Justiça, titular da 2ª Promotoria do Meio Ambiente e Planejamento Urbano de Fortaleza, às 11h27 (onze horas e sete minutos), aí compareceu a K. A. MARANHÃO DE OLIVEIRA (nome fantasia Pet Point), inscrita no CNPJ sob o nº 05.275.915/0002-04, situada na Rua Deputado Moreira da Rocha, nº 1411, Meireles, Fortaleza-CE, doravante denominado COMPROMISSÁRIA, representada pela Sra. KATIA ALBUQUERQUE MARANHÃO DE OLIVEIRA, RG 41687582 SSP/CE, inscrita no CPF sob o nº 258.263.953-20, acompanhada de advogado, constituído para o ato, Dr. JOÃO VICTOR DUARTE MOREIRA, OAB/CE 30457, que informa conhecer a reclamação oferecida nesta 2ª Promotoria de Justiça do Meio Ambiente e Planejamento Urbano da Comarca da Capital, de nº 2015/242310 que trata de denúncia de edificação irregular e ausência de licença ambiental, pelo estabelecimento reclamado e pretendendo ajustar-se aos mandamentos legais sem necessidade de instauração de procedimento administrativo e/ou ajuizamento da ação civil pública de que trata a Lei Federal n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, para firmar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, em verdade título extrajudicial, de conformidade com o disposto no parágrafo 6.º do art. 5.º, da Lei Federal, 7347/85, e art. 585, incisos III e VII, do CPC, nas seguintes condições:

CONSIDERANDO a apresentação de cópia de autorização para reparos gerais com acréscimo;

CONSIDERANDO a declaração de a empresa Compromissária ingressou com pedido de renovação de licença ambiental;

Cláusula Primeira – A Compromissária compromete-se com o Ministério Público Estadual a apresentar nesta Promotoria de Justiça nos autos do processo epigrafado, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da apresenta data, cópia de licença ambiental expedida pelo órgão competente.

Parágrafo Primeiro – A presente obrigação deverá constar obrigatoriamente como cláusula vinculante em eventual futuro empréstimo, cessão de uso ou arrendamento do imóvel do Compromissária, transferindo a obrigação constante do presente título de modo a ser obtida idêntica adequação de conduta por parte de terceiros, cessionários e arrendatários.

Cláusula Segunda – O presente título executivo não inibirá nem restringirá, de forma alguma, as ações de controle, monitoramento e fiscalização de qualquer órgão público, nem limita ou impede o exercício, por ele, de suas atribuições legais e regulamentares.

Parágrafo Único – O presente título executivo não eximirá a Compromissária de eventual responsabilidade penal por produção de poluição sonora, hídrica ou outro ilícito ambiental e/ou urbanístico.

Cláusula Terceira - O descumprimento ou violação de qualquer dos compromissos ora assumidos implicará, a título de cláusula penal, o pagamento de multa diária correspondente a R\$300,00 (trezentos reais), exigíveis enquanto perdurar a violação;

Cláusula Quarta – O descumprimento de qualquer das obrigações assumidas implicará a sujeição do Compromissário às medidas judiciais cabíveis, incluindo execução específica na forma estatuída no parágrafo 6.º do art. 5.º, da Lei Federal n.º 73.47/85 e incisos II e VII, do art. 585, do CPC.

Cláusula Quinta - A fiscalização do cumprimento do compromisso ora firmado será realizada pela Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente – SEUMA e pelas Secretarias Executivas Regionais, segundo as respectivas competências, ou outro órgão ambiental.

Cláusula Sexta - A celebração deste TERMO de COMPROMISSO e AJUSTAMENTO de CONDUTA não impede que um novo termo seja firmado entre o MINISTÉRIO PÚBLICO e o COMPROMISSÁRIO, desde que mais vantajoso para o meio ambiente e submetido à prévia apreciação do Conselho Superior do Ministério Público.

Cláusula Sétima - O MINISTÉRIO PÚBLICO, através da Promotoria de Justiça do Meio Ambiente e Planejamento Urbano, poderá, diante de novas informações ou se as circunstâncias assim o exigirem, retificar ou complementar o presente compromisso, determinando outras providências que se fizerem necessárias, e dando prosseguimento ao procedimento administrativo, mediante prévia apreciação do Conselho Superior do Ministério Público.

Cláusula Oitava - Este Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta produzirá efeitos legais depois de homologado perante o conselho Superior do Ministério Público.

Cláusula Nona - Fica consignado que os valores eventualmente desembolsados deverão ser revertidos em benefício do FUNDO de DEFESA DOS DIREITOS DIFUSOS DO ESTADO DO CEARÁ - FDID.