



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

**PROVIMENTO Nº 063/2014**

**Cria a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará e dá outras providências.**

O **Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 127, §2º, da Constituição Federal c/c o art. 10, inciso V, da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993 e disposições contidas no art. 7º da Lei nº 14.903/2008, c/c art. 8º, inciso II, e art. 26, XVIII, da Lei Complementar nº 72, de 12 de dezembro de 2008 – Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Ceará, e

**CONSIDERANDO** que a elevada função institucional que deve ser exercida pela Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará vem ao encontro do necessário desenvolvimento institucional e reconhecimento popular quanto ao exercício das funções atribuídas pela Carta Magna.

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Geral, conforme o inciso I, do art. 2º, da Lei nº 14.093, de 03 de abril de 2008, possui relevantes atribuições que impõem um grau superior de análise de uma gama elevada de matérias sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e seus serviços auxiliares.

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará integra a estrutura administrativa do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, conforme o §1º, do art. 1º da Lei 14.093/2008 c/c art. 80, parágrafo único, Lei Complementar nº 72, de 12 de dezembro de 2008, e tem por objetivo primordial a implementação de mecanismos que propiciem mais agilidade e transparência na atuação dos órgãos do Ministério Público, sendo, desta forma, o grande colaborador para o aperfeiçoamento das atribuições ministeriais.

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Geral do Ministério Público deverá criar canal permanente de interlocução que permita aos cidadãos reclamar, sugerir, representar, apresentar críticas e elogios, obter informações, bem como acompanhar as ações desenvolvidas pela instituição.

**CONSIDERANDO** que o Ministério Público tem a nobre missão de zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública, direitos assegurados pela Constituição Federal, promovendo as medidas necessárias a sua garantia.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

**CONSIDERANDO** que as modernas práticas de ouvidorias, bem como as recomendações do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, apontam para a necessidade cada vez maior de mediação dos conflitos sociais, vindo a atuação no âmbito externo ser exercida mediante uma atividade que promova a intermediação entre o cidadão e os Órgãos Públicos, para a solução de problemas onde os direitos da cidadania tenham sido malferidos e por cuja garantia deva zelar o Ministério Público.

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Geral tem a atribuição de desenvolver um importante trabalho para transformar as manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de permitir a identificação de áreas que demandam intervenção, favorecendo o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

**CONSIDERANDO** a inexistência de regulamento da estrutura organizacional e administrativa e do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Ministério Público, previstos nos arts. 7º e 8º, ambos da Lei nº 14.093/2008.

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal em seu artigo 127, § 2º, assegurou ao Ministério Público autonomia funcional e administrativa, permitindo-lhe praticar atos próprios de gestão, incluindo a expedição de provimento para disciplinar as atividades administrativas do órgão;

**CONSIDERANDO** a previsão da concessão de gratificações estabelecida no artigo 34, II da Lei Estadual nº 14.043, de 21 de dezembro de 2007, que dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos dos Servidores do Ministério Público do Estado do Ceará;

**CONSIDERANDO** o teor da Resolução nº 01/2008 do Colégio de Procuradores de Justiça do Estado do Ceará, que estabelece critérios à concessão de gratificação de execução de trabalho relevante, técnico ou científico, em especial à alínea "c" dos arts. 3º e 5º;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** 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 na elaboração de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

**§ 2º.** A Assessoria Jurídica, vinculada ao Procurador de Justiça eleito Ouvidor, tem por finalidade o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe 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 e será coordenada por um Diretor nomeado por ato do Procurador-Geral de Justiça, sob a indicação do Ouvidor-Geral.

**Art. 2º.** São atribuições do Ouvidor:

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 discricção 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;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

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;

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;

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

**Art. 3º.** São funções do(a) Assessor(a) Jurídico(a), além daquelas estritamente jurídicas, determinadas pelo Ouvidor-Geral:

I – auxiliar no examine 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;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

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 e o cumprimento das decisões dele emanadas;

VII – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

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, 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;

### **Art. 4º.** São funções do(a) Diretor(a) de Secretaria da Ouvidoria Geral:

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

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

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

V – receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor;

V – atender com atenção e lhanza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, 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, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

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

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

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

**Art. 5º.** É assegurado à Ouvidoria Geral o 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 competência, 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, ou ainda o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constitui infração disciplinar por violação de dever funcional, prevista no art. 217, VI, da Lei Complementar nº. 72/08, e, 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. 6º.** Por ato do Procurador-Geral de Justiça e, sob a indicação do Ouvidor-Geral, serão designados servidores para compor a Assessoria Jurídica e a Secretaria e seu respectivo Diretor da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, podendo ser-lhes atribuída gratificação por elaboração ou execução de trabalho científico, conforme artigo 5º, “c” da Resolução CPJ nº 01/2008 e das disposições contidas na Lei Estadual nº 14.043/2007.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

**Art. 7º.** Este Ato de Regulamentação entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**, em Fortaleza, aos 11 de abril de 2014.

**Alfredo RICARDO Cavalcante de Holanda MACHADO**  
Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará