



CARTA DE SERVIÇO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Procurador-Geral de Justiça
LUCIANO OLIVEIRA MATTOS DE SOUZA

Chefia de Gabinete
DAVID FRANCISCO DE FARIA

Subprocurador-Geral de Justiça de Administração
EDUARDO DA SILVA LIMA NETO

Subprocurador-Geral de Justiça de Planejamento Institucional
EDILÉA GONÇALVES DOS SANTOS CESARIO

Subprocuradora-Geral de Justiça de Assuntos Cíveis e Institucionais
ANA CRISTINA LESQUEVES BARRA

Subprocurador-Geral de Justiça de Assuntos Criminais
ROBERTO MOURA COSTA SOARES

Subprocurador-Geral de Justiça de Relações Institucionais e Defesa de Prerrogativas
MARFAN MARTINS VIEIRA

Secretaria-Geral
ROBERTO GÓES VIEIRA

Ouvidor
AUGUSTO VIANNA LOPES

Assessora da Ouvidoria
DINA MARIA FURTADO DE MENDONÇA VELLOSO

Atualizado em: Setembro de 2024



SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 4 |
| CARTA DE SERVIÇO | 4 |
| MINISTÉRIO PÚBLICO | 4 |
| COMPROMISSOS INSTITUCIONAIS | 6 |
| MISSÃO | 6 |
| A OUVIDORIA DO MPRJ | 7 |
| SOBRE | 7 |
| COMPOSIÇÃO | 8 |
| ATRIBUIÇÕES | 9 |
| OBJETIVOS DA OUVIDORIA | 12 |
| FUNCIONAMENTO | 12 |
| REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS | 13 |
| LEGISLAÇÃO | 13 |
| OUTRAS FORMAS DE CONTROLE SOCIAL | 15 |
| 1- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | 15 |
| 2 - LAI – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO | 16 |



INTRODUÇÃO

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro atua como guardião da democracia, assegurando o respeito aos direitos fundamentais da pessoa, por meio da fiscalização na aplicação das leis e de nortear a necessidade de políticas públicas. Sua atuação abrange assuntos múltiplos, como proteger os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, dentre os quais se sobressai a defesa do meio ambiente, do consumidor e do patrimônio público, exigir dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública o respeito aos direitos elencados na Constituição, promovendo as medidas necessárias à sua garantia; proteger os direitos dos idosos, das pessoas com deficiência e das crianças e dos adolescentes e exercer o controle externo da atividade policial, além do combate à corrupção e à improbidade administrativa.

Em decorrência dessa pluralidade de atividades, a lei 13.460/2017, estabeleceu a obrigatoriedade de esclarecer a população os serviços prestados, por meio de uma Carta de Serviços.

O compromisso de atender com eficiência, buscando dar efetividade e transparência às demandas da sociedade está presente nesta Carta de Serviço da Ouvidoria e de Controle Social do Cidadão, que apresenta o trabalho da Ouvidoria Pública do Ministério Público, orientando a coletividade e o indivíduo sobre como trabalhamos, os princípios norteadores de nossa atividade e como utilizar os serviços disponibilizados pela Ouvidoria do MPRJ.

CARTA DE SERVIÇO

Trata-se de um instrumento de transparência dos serviços postos à disposição da sociedade fluminense pelo Ministério Público do estado do Rio de Janeiro. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho da Ouvidoria do MPRJ no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

A Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece no artigo 7º a obrigação dos órgãos e entidades abrangidas pela lei terem suas Cartas de Serviço.

A Carta de Serviço da Ouvidoria busca trazer informações claras e precisas a respeito de cada um dos serviços prestados, detalhando os compromissos e padrões de qualidade do atendimento posto à disposição do cidadão.

MINISTÉRIO PÚBLICO

No Brasil, o Ministério Público é tratado em sede constitucional como Instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, autônoma e independente, não estando subordinada aos Poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário, o que lhe garante condições de isenção e



imparcialidade na fiscalização da eficácia dos direitos fundamentais garantidos no texto constitucional e no cumprimento da lei.

A finalidade de sua existência, como diz o próprio texto constitucional em seu artigo 127, *caput*, é a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, isto é, a função de defesa da sociedade no regime democrático instituído pela Constituição de 1988, tendo sua atuação comprometida com a defesa da cidadania, da dignidade da pessoa humana e igualdade real, dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

O Ministério Público Brasileiro abrange os Ministérios Públicos dos Estados e o Ministério Público da União.

Cada um dos 26 Estados da Federação possui um Ministério Público que atua através de suas Promotorias de Justiça em todos os seus municípios.

O Ministério Público da União subdivide-se em quatro ramos: Ministério Público Federal, Ministério Público do Trabalho, Ministério Público Militar e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

Cada uma dessas Instituições possui autonomia para elaborar e executar seu orçamento, realizar concursos de ingresso na carreira e desenvolver as atividades estabelecidas pela Constituição e pela lei com absoluta independência.

Os Ministérios Públicos Estaduais possuem como Chefe Institucional o Procurador-Geral de Justiça, escolhido pelo Governador do Estado a partir de lista tríplice elaborada pelos membros da Instituição.

Atualmente, o Procurador-Geral de Justiça do Estado do Rio de Janeiro é o Procurador de Justiça Luciano Oliveira Mattos de Souza.

Os Procuradores de Justiça e os Promotores de Justiça são os agentes da lei e da sociedade na defesa da cidadania e do interesse social.

Os Procuradores de Justiça atuam na Segunda Instância, representando o Ministério Público perante o Tribunal de Justiça do Estado. Os Promotores de Justiça são os representantes do Ministério Público na Primeira Instância, atuando nos processos em tramitação nos fóruns de todas as comarcas do Estado.



COMPROMISSOS INSTITUCIONAIS

Para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão, o **MPRJ** estabelece os seguintes compromissos:

- atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia, promovendo atendimento individualizado e buscando a humanização de tal serviço;
- ética no comportamento funcional de acordo com os mais altos valores de probidade e moralidade, em busca do bem comum;
- prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- realizar campanhas internas de treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento;
- estreitar o relacionamento do Ministério Público com a população, sociedade civil organizada e entidades públicas;
- manter o Portal da Transparência do **MPRJ** na internet com informações institucionais que sejam de interesse geral ou coletivo, tais como compras, contratos, licitações, despesas com pessoal, gastos com diárias e passagens, previsão orçamentária e aplicação dos recursos financeiros, entre outras informações, no endereço <<http://transparencia.mprj.mp.br/>>;
- disponibilizar a estrutura administrativa de Ouvidoria para atender a demanda trazida pelo cidadão, de forma a democratizar o acesso à Justiça.

MISSÃO

A missão, a visão e os valores do **MPRJ** estão definidos e publicados na transparência institucional e visam demonstrar para a sociedade que a Instituição é um agente de transformação social, com papel proativo de catalizador de mudanças, buscando antecipar as necessidades sociais e a concretização dos resultados de interesse público. E sempre buscando promover a realização da justiça como bem comum, a bem da sociedade e em defesa do Estado Democrático de Direito.

- O **MPRJ** almeja estreitar o relacionamento com a população, com a sociedade civil organizada e entidades públicas, ampliando as formas de acesso ao **MPRJ**, promovendo atuações integradas e fomentando as políticas públicas.
- Fomentar a resolução alternativa de conflitos por meio de mecanismos de atuação extrajudicial disponíveis ao Ministério Público, buscando uma maior efetividade na resolução das questões de interesse social.



- Consolidar a atuação institucional integrada, resolutiva e proativa, de forma inovadora e transparente, conectada à sociedade.
- Fomentar a gestão integrada e a comunicação interna, fortalecendo a interlocução e a integração entre órgãos de execução visando a unidade institucional.
- Fortalecer a sua atuação no combate ao crime organizado com ênfase no enfrentamento às milícias, tráfico de drogas, corrupção e à lavagem de dinheiro.
- Ampliar o combate à criminalidade violenta em especial contra a mulher e demais questões de gênero.
- Fomentar a função eleitoral, assegurando uma atuação proativa do **MPRJ** no processo público para consolidar o sistema democrático brasileiro.
- Assegurar a tutela dos direitos humanos.
- Garantir a observância da proteção aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes, idosos, incapazes e pessoas com deficiência, na sua transversalidade.
- Assegurar a aplicação de recursos de forma planejada e austera que suportem o crescimento do MPRJ.
- Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras otimizando o desempenho das atividades institucionais e as respostas às demandas sociais.
- Buscar a efetividade aos direitos fundamentais previstos na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e a todo sistema jurídico constitucional que, ao exaltar e qualificar direitos como fundamentais, constitucionalizou o sistema de tais direitos com base na Dignidade da Pessoa Humana e da Igualdade, devendo ser respeitado e cumprido nas relações entre o Estado e o cidadão, e ainda entre pessoa física e jurídica.

A OUVIDORIA DO MPRJ

SOBRE

A Constituição de 1988 trouxe uma nova ordem constitucional a qual tem como sismógrafo o respeito aos direitos fundamentais, através da constitucionalização do sistema de proteção aos direitos do homem, com principal ênfase nos princípios da Dignidade da Pessoa Humana, da Igualdade, da Transparência, da Eficiência, colocando a administração a serviço do cidadão através da criação de canais de comunicação que permitam a participação popular, sendo certo que um deles é a Ouvidoria. É importante ressaltar que os direitos fundamentais do homem devem ser respeitados tanto pelos Poderes Públicos, como também, pelas pessoas físicas e jurídicas.

Atualmente o cidadão está muito mais exigente, com vontade de participar, ansioso por melhor qualidade de vida, consciente de seus direitos, vigilantes da probidade e da qualidade dos serviços públicos, traduzindo-se numa cidadania mais participativa.

A Ouvidoria é a porta de entrada do cidadão no Ministério Público, constituindo um efetivo canal de intercomunicação com o cidadão que procura por seus direitos, tratando de ferramenta



hábil de aproximação, de esclarecimento e de oportunidade de aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

Na Ouvidoria, o cidadão comunicante pode apresentar sua comunicação através de denúncia anônima, identificada ou sigilosa. O comunicante ao fazer o seu registro pode requerer que seus dados fiquem em total sigilo, não necessitando assim do anonimato. O anonimato apesar de ser permitido, não constitui uma boa prática, visto que impede um diálogo com o Promotor de Justiça com atribuição para o exame da matéria, além de impedir o contato direto da Instituição com o cidadão.

A proteção aos dados do comunicante é integral, sendo um compromisso institucional não só a guarda, como também, a proteção a todos os dados que possam levar a respectiva identificação do comunicante, constituindo assim, verdadeira salva guarda.

O posicionamento do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro adere e respeita integralmente o princípio da proteção integral dos dados do noticiante, sendo certo que só podem ser compartilhados com expressa autorização desses interessados, independentemente da existência, ou não, de pedido de sigilo.

Constitui-se como órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro criado através da exigência do art. 130-A § 5º da Emenda Constitucional (EC) nº 45/2004, regulamentada pela Lei nº 6.451 de 21 de maio de 2013, exprime um canal direto de diálogo com a sociedade; uma porta aberta para a participação popular através da escuta atenta da reivindicação e da reclamação, e ainda um espaço na esfera pública de intercessão entre o cidadão e a Instituição, visando contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza, segurança e melhoria das atividades dos membros e dos órgãos ministeriais.

É ainda, um espaço que o Poder Público disponibiliza ao cidadão, para que este desenvolva a cidadania participativa e o controle social.

Através da reclamação, da denúncia, do registro quanto a má prestação do serviço, o MPRJ poderá identificar as ausências do Estado, as angústias dos cidadãos e desenvolver políticas institucionais para atender a sociedade fluminense.

Ouvir e esclarecer as denúncias, elogios, críticas, reclamações, pedidos de informações e sugestões acerca do funcionamento de um serviço tão complexo como do Ministério Público, permite que o homem comum possa entender a mecânica e os fundamentos do atuar ministerial, atendendo nessa dinâmica, a busca pela cidadania ativa e participativa no Estado Democrático de Direito.

A Ouvidoria do MPRJ em atendimento a recomendação do nº 88 de 27 de janeiro de 2022 do CNMP, implementou em agosto de 2022 o canal dedicado “Ouvidoria da Mulher”, especializado para tratamento das demandas de violência de gênero e doméstica contra mulheres. Esse importante serviço é coordenado atualmente pelo membro-auxiliar da Ouvidoria.



Toda nossa equipe de atendimento do canal especializado da Ouvidoria da Mulher é composta por mulheres com capacitação para realizar os atendimentos às vítimas.

No nosso atendimento presencial, contamos com uma sala reservada para a oitiva das vítimas, sendo feita por uma equipe capacitada, composta por mulheres, que além de uma escuta ativa, humanizada e empática da vítima, após o precípua acolhimento dela, se assim julgar necessário ou por expressa manifestação, procede ao encaminhamento ao NAV para atendimento psicológico e/ou psicossocial.

Nos atendimentos feitos através do nosso call center, as ligações ao 127 são gratuitas dentro do estado do Rio de Janeiro, e possuem atendimento prioritário através de um ramal próprio.

COMPOSIÇÃO

É composta por um Ouvidor, nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça, dentre os membros do Ministério Público com mais de 10 (dez) anos de carreira, sendo a nomeação submetida à apreciação do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, que poderá rejeitá-la pelo



voto de dois terços dos seus membros. O Ouvidor está impedido por força da lei estadual a concorrer a qualquer cargo eletivo no âmbito da Instituição.

O Assessor da Ouvidoria, membro do Ministério Público, também nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça, auxilia o Ouvidor nas suas funções bem como o substitui nas suas faltas, ausências, impedimentos, férias e licenças.

A Ouvidoria conta com uma equipe de servidores com formação jurídica e interdisciplinar que analisa e classifica cada registro e encaminha ao setor competente para apuração dos fatos e adoção das providências cabíveis, disponibilizando no sistema da Ouvidoria os encaminhamentos realizados.

Temos ainda o serviço de atendimento ao cidadão que busca dar uma resposta a demanda trazida por via do e-mail, e muitas vezes trazendo questões que não são afetas ao MPRJ.

A Ouvidoria dispõe, ainda, de atendimento presencial e telefônico através do Call Center.

ATRIBUIÇÕES

De acordo com o disposto na recente Resolução GPGJ nº 2.402, de 2 de março de 2021, em seu artigo 3º, §5º, cabe à Ouvidoria do MPRJ contribuir para a elevação dos padrões de transparência, prestação e segurança da atuação das atividades do Ministério Público, através de suas atribuições.

Compete a Ouvidoria receber denúncias, elogios, críticas, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, bem como as afetas aos seus membros e/ou servidores, comunicando ao interessado as providências adotadas.

É ela que recebe as comunicações de danos ao meio ambiente e ao patrimônio público, desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, má prestação de serviços públicos, abusos de autoridade, maus tratos a idosos, crianças e deficientes físicos, e de vários tipos de crimes, como por exemplo, pedofilia, corrupção, pirataria, atuação de milícias, violência sexual, entre outros, e ainda, queixas e reclamações dos serviços que são prestados pelos membros e servidores da Instituição.

As manifestações recebidas devem ser enquadradas nas seguintes classes:

- Denúncias: manifestações que desejem relatar prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão ministerial.
- Elogios: manifestações que desejem exprimir satisfação ou reconhecimento da qualidade do serviço prestado ou atendimento recebido no âmbito do Ministério Público. É indispensável a identificação do comunicante para que sua manifestação seja reconhecida.



- Reclamações: manifestações que almejam demonstrar insatisfação com os serviços públicos em geral. Pode fazer críticas, relatar incidentes e casos de omissões.
- Pedidos de Informações/providências: manifestações com pedido de informação e/ou providência referentes à área de atuação do Ministério Público.
- Sugestões: manifestações e sugestões de ideias, propostas de melhoria e aprimoramento de serviços públicos.

Salvo nos casos de lesão aos direitos humanos, a Ouvidoria não receberá representação, pedido de providência, notícia de irregularidade ou denúncia, de forma anônima, exceto aquelas devidamente fundamentadas ou acompanhadas de elementos probatórios mínimos, de acordo com o § 2º do artigo 2º da Lei 6451/2013.

Dado essencial para que a notícia trazida ao MPRJ seja investigada e apurada é que o caso seja relatado pelo comunicante com o máximo de detalhes possível, e que indique o endereço e identificação da vítima da forma mais completa para que seja possível iniciar uma investigação, devendo ser esclarecido o que pretende denunciar ou reclamar; a mecânica do fato; bem como onde e quando ocorreu.

Quando a manifestação envolver criança, adolescente ou idoso, é muito importante que a idade, ou uma idade aproximada, seja especificada no relato.

Reforçamos que é importantíssimo indicar no relato a data, o local, quem é ou pode ser o autor do fato, e como este ocorreu, descrevendo com o máximo de detalhes e circunstâncias, inclusive indicando se há testemunhas, fotografias, vídeos, documentos ou outros elementos que comprovem as alegações.

Se a manifestação for referente a atividades públicas, além de todo o cuidado descrito acima, também é importante indicar especificamente no relato qual a instituição, o cargo, função, contrato ou serviço mencionado.

A comunicação poderá ser indeferida de plano, com notificação do noticiante, seguida de despacho motivado pelo Promotor Natural, nos casos em que ausentes os elementos mínimos; o relato seja incompreensível; a lesão seja a bem de valor insignificante; ou ainda, se os fatos já estiverem solucionados ou objeto de outra investigação ou Ação Civil Pública.

Também compete a Ouvidoria do MPRJ o recebimento, distribuição e controle dos prazos dos Requerimentos de Acesso à Informação, conforme o previsto na Resolução GPGJ nº 2.402, de 2 de março de 2021, em seu artigo 3º, §5º, inciso III, e disposto no Título Formas de Controle Social, item 2, desta Carta de Serviço.

As manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011) deverão ser solicitadas mediante formulário próprio na plataforma SEI, não sendo possível o anonimato, sendo exigida a identificação do requerente nos termos do artigo 10 da Lei.



O trabalho desempenhado na Ouvidoria é sempre registrado e disponibilizado ao interessado o acompanhamento sobre as providências adotadas em cada expediente, através de link de consulta ao seu protocolo, ou em resposta individual, no caso de indagações diretas. Isto posto, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

A Ouvidoria também encaminha relatório trimestral com a síntese de suas atividades ao Procurador-Geral de Justiça, e atende às demandas de informação solicitadas pelo PGJ ou pelo Conselho Nacional do Ministério Público sobre o panorama geral de suas atividades.

Cabe também a Ouvidoria representar junto aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, em relação ao controle da atuação administrativa e financeira do Ministério Público, e do cumprimento dos deveres funcionais dos membros, fundamentadamente.

Recursos ao Conselho Superior do Ministério Público

Quando o cidadão tem sua reclamação ou denúncia recebida em uma Promotoria de Justiça como notícia de fato, é o Promotor de Justiça quem decide pelo “indeferimento liminar da notícia de fato”, e o cidadão poderá fazer a opção de interpor recurso contra esse indeferimento.

Também poderá haver recurso do cidadão quando o Promotor de Justiça decide pelo arquivamento do procedimento, artigo 27, §4^o da Resolução GPGJ nº 2.227 de 12 de julho de 2018. Nesta hipótese, o recurso também deverá ser interposto pelo cidadão, caso queira reverter essa decisão de arquivamento.

A Resolução GPGJ nº 2.227 de 12 de julho de 2018, que disciplina a atuação extrajudicial cível dos membros do Ministério Público, prevê em seu artigo 6º que da decisão de indeferimento, cientificado o noticiante, caberá recurso no prazo de **10 dias** para o Conselho Superior do Ministério Público (CSMP).

Em seu artigo 7º há a previsão de que o recurso seja protocolizado na secretaria do órgão de execução que indeferiu a notícia de fato e, não havendo juízo de reconsideração por parte do Promotor de Justiça que examinou e decidiu o caso, este o remeterá ao CSMP para apreciação. Diante disso, não é possível a impetração do recurso via Ouvidoria, devendo o cidadão dentro do prazo previsto fazer o protocolo junto a secretaria do órgão competente.

Em relação aos recursos que sejam remetidos ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) é importante saber o enunciado nº 6, de 28 de abril de 2009, do CNMP que diz que os atos relativos à atividade-fim do Ministério Público (inquérito civil, procedimento preparatório ou procedimento administrativo) são insuscetíveis de revisão ou desconstituição pelo CNMP. Isso porque embora tenham natureza administrativa, não se referem à gestão administrativa e financeira

¹ Art. 27 - Esgotadas todas as possibilidades de diligências, o órgão de execução, caso se convença da inexistência de fundamento para a propositura de ação civil pública ou de outra medida voltada para a tutela judicial ou extrajudicial de direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, promoverá, fundamentadamente, o arquivamento do inquérito civil ou do procedimento preparatório.(...) § 4º - Os



interessados ou colegitimados à propositura da ação civil pública poderão apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias da intimação ou da fixação do aviso da decisão na sede do órgão de execução.



da Instituição, fugindo assim à competência constitucional do CNMP (art. 130-A, §2º, inciso II, CRFB/88).

Não cabe remessa ao CNMP de recurso que não comprove repercussão geral. Com isso, para que o recurso vá para essa instância deve demonstrar que a pretensão ultrapassa direitos individuais e seja importante para a sociedade.

Não havendo recurso a notícia de fato será arquivada no órgão que a apreciou, conforme o disposto no artigo 9º da Resolução GPGJ nº 2.227 de 12 de julho de 2018.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

- Humanização do atendimento, tendo em vista o direito fundamental da dignidade da pessoa humana;
- Desenvolver e privilegiar comunicações assertivas, desempenhando suas atividades de forma a ouvir para entender e orientar o cidadão;
- Desenvolver a sua infraestrutura para o melhor atendimento da pessoa idosa, gestante, lactante, com crianças de colo e das pessoas portadoras de necessidades especiais.
- Auxiliar no encaminhamento e acolhimento pela rede de assistência social municipal, estadual e federal;
- Desenvolver formas de melhor atender pessoas de temperamento mais fortes ou nervosas, ou ainda pessoas com problemas neurológicos e as abandonadas pelas redes públicas;
- Respeito integral a proteção dos dados do comunicante.

FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro disponibiliza os seguintes canais para envio de manifestações:

- Call Center através dos telefones: **127** (ligação gratuita dentro do estado do Rio de Janeiro) e (21) **3883-4600** (todas as localidades). O horário de funcionamento é de segunda à sexta das 9 às 18h.
- Presencial: Comparecendo à sede da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro sito à Avenida Marechal Câmara 370, subsolo, Centro, Rio de Janeiro-RJ. O horário de funcionamento é de segunda à sexta das 9 às 18h.
- Internet: Através do formulário eletrônico constante do site - <http://www.mpri.mp.br/comunicacao/ouvidoria>



REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS

O posicionamento institucional do MPRJ é encaminhar as manifestações para as áreas de atuação e, também, direcionar a atuação na defesa de direitos e interesses metaindividuais, postulando a funcionalidade das políticas públicas e desenvolvendo um atuar preventivo e com vistas ao planejamento público.

Nesse cenário, atuar em rede com as demais Ouvidorias Públicas é fundamental para tratar o direito individual, o qual não é tratado pela tutela coletiva, mas pode ser analisado pela Ouvidoria pública com atribuição para responder a questão posta pelo cidadão.

Nesse sentido, o MPRJ aderiu em 2019 ao FalaBr do Poder Executivo Federal, o qual foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e é utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento de manifestação. Dessa forma, o MPRJ passou a receber e tratar manifestações que também tenham sido registradas nessa Rede de Ouvidorias.

Através de outros convênios realizados o MPRJ também recebe e trata as manifestações encaminhadas à Instituição pelo Disque 100, Disque 180 e Disque-denúncia, buscando sempre estar nas mais diversas formas em contato com a população de forma proativa no desempenho de seu papel constitucional.

Insta salientar, que as medidas de salvaguarda de identidade dos noticiantes, no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias, são estabelecidas pela resolução 03/2019, que em seu artigo 5º. Estabelece que todo do denunciante terá sua identidade preservada, que deverá ser mantida com restrição de acesso pelo prazo de que trata o artigo 31, parágrafo 1o., I, da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. (colocar um link para leitura direta da Resolução 03/2019, CGU e da lei 12.527)

LEGISLAÇÃO

- Emenda Constitucional nº 45/2004 - artigo 130-A.
- Resolução GPGJ nº 1280/2005 - Dispõe sobre a estrutura orgânica da procuradoria-geral de justiça e dá outras providências.
- Lei nº 12.527/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art.2165 da Constituição Federal; altera a Lei nº8112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- Decreto nº 7724/2012 - Regulamenta a Lei 12.527/2011, que dispõe sobre acesso a informação previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- Resolução CNMP Nº 89, de 28 de agosto de 2012 - Regulamenta a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados e dá outras providências.



- Resolução CNMP Nº 86, de 21 de março de 2012 – Dispõe sobre o Portal da Transparência do Ministério Público.
- Resolução CNMP Nº 105, de 10 de março de 2014 – Dispõe sobre a atuação dos membros do Ministério Público como órgão interveniente nos processos judiciais em que se requer autorização para trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos.
- Lei nº 6451/2013 - Cria a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, em consonância com o disposto no art. 130-a, § 5º, da Constituição da República e no art. 173, § 5º, da Constituição Estadual).
- Resolução GPGJ nº 1838/2013 - Define a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
- Resolução CNMP nº 95/2013 - Dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências
- Resolução CNMP nº 153/2016 - Altera a redação dos artigos 1º, 4º, 5º, 7º, e 9º da Resolução CNMP n.º 95, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.
- Resolução GPGJ 2080/2017 - Dispõe sobre a estrutura orgânica da Procuradoria-Geral de Justiça e dá outras providências.
- Portaria SGMP nº 119/2019 – Dispõe sobre a padronização e o estabelecimento de critérios e requisitos relacionados aos serviços prestados pela Gerência de Comunicação e pela Gerência de Arquivo, unidades subordinadas à Diretoria de comunicação e arquivo, e dá outras providências.
- Resolução CGU nº 3/2019 - Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes.
- Resolução GPGJ nº 2.402, DE 2 DE MARÇO DE 2021- Dispõe sobre a estrutura orgânica da Procuradoria-Geral de Justiça e dá outras providências.



OUTRAS FORMAS DE CONTROLE SOCIAL

Além da manifestação por meio da Ouvidoria e dos recursos cabíveis ao Conselho Superior do Ministério Público, existem outras formas de controle social disponíveis no MPRJ.

1- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Conselho Nacional do Ministério Público, órgão de controle externo criado pela Emenda Constitucional n. 45/2004, tem por atribuição, entre outras, o exercício de "zelar pela observância do art. 37 e apreciar, de ofício ou mediante provocação, a legalidade dos atos administrativos praticados por membros ou órgãos do Ministério Público da União e dos Estados, podendo desconstituí-los, revê-los ou fixar prazo para que se adotem as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, sem prejuízo da competência dos Tribunais de Contas" (art. 130-A, § 2º, II, da CR/88).

No cumprimento dessa missão constitucional, editou as Resoluções n. 86/2012, n. 89/2012 e n. 105/2014, que dão aplicabilidade à transparência, instituída pela Lei n. 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação (LAI), no âmbito do Ministério Público.

A Transparência Ativa consiste no dever de fornecer dados, independentemente de qualquer solicitação, por meio de ambiente virtual (LAI, art. 8º, § 3º)² ou em ambiente físico (LAI, art. 9º, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC)³. A Transparência Passiva, ao contrário, depende da

² Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. (...)

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

- I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e
- VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

³ Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

- I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:
 - a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
 - b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
 - c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e



solicitação do cidadão (LAI, art. 10⁴; CR/88 art. 130-A, § 5^{o5}) e é recebida e atendida pela Ouvidoria (§ 1^o do art. 6^o da Resolução n. 89/2012)⁶.

As duas modalidades devem estar informadas no sítio eletrônico, que é, atualmente, o principal meio de comunicação pública com os usuários dos serviços públicos de modo geral. A esse sítio eletrônico se dá o nome de Portal da Transparência. Com efeito, diz o art. 2^o da Resolução n. 86/2012 que "O Portal da Transparência do Ministério Público, sítio eletrônico à disposição da sociedade na rede mundial de computadores internet, gerenciado pelo Conselho Nacional do Ministério Público, tem por finalidade veicular dados e informações detalhadas sobre a gestão administrativa e a execução orçamentária e financeira das unidades do Ministério Público.

No Portal da Transparência do MPRJ é possível que o cidadão acesse links diretos sobre a Execução Orçamentária e Financeira; Licitações, Contratos e Convênios; Gestão de Pessoas; Planejamento Estratégico; Contato; Contracheque; Atividade-fim; SIC- Serviço de Informação ao Cidadão/Ouvidoria; e Publicação Anual do SIC.

2 - LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5^o, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, além das informações contidas no seu portal, disponibiliza informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros.

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

⁴ Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1^o desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

⁵ Art. 130-A. O Conselho Nacional do Ministério Público compõe-se de quatorze membros nomeados pelo Presidente da República, depois de aprovada a escolha pela maioria absoluta do Senado Federal, para um mandato de dois anos, admitida uma recondução, sendo: (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)

I- o Procurador-Geral da República, que o preside;

II- quatro membros do Ministério Público da União, assegurada a representação de cada uma de suas carreiras;

III- três membros do Ministério Público dos Estados;

IV - dois juízes, indicados um pelo Supremo Tribunal Federal e outro pelo Superior Tribunal de Justiça;

V - dois advogados, indicados pelo Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil;

VI - dois cidadãos de notável saber jurídico e reputação ilibada, indicados um pela Câmara dos Deputados e outro pelo Senado Federal. (...)

§ 5^o Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.

⁶ Art. 6^o Cada Ministério Público deverá regulamentar em sua estrutura administrativa a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), acessível por canais eletrônicos e presenciais, em local e condições apropriadas para: a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

§ 1^o O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) poderá ser operacionalizado pela Ouvidoria ou outra unidade já existente na estrutura organizacional do Ministério Público.



Orientações para o Requerimento de Acesso à Informação:

O requerimento de acesso à informação no âmbito do MPRJ ocorre por meio da Ouvidoria, a qual recebe os pedidos e os direciona aos órgãos da Administração Superior do MP e aos órgãos de execução que estão tratando da matéria focada no pedido e é necessário que tenha uma relação direta o pedido com uma informação produzida pela Instituição MPRJ.

É importante ressaltar que o pedido de acesso à informação deve conter a identificação do requerente, **não podendo ser anônimo**, e a especificação da informação requerida. Porém é vedado exigir os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

O prazo para conceder a informação é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa expressa, com ciência do requerente.

Só há a possibilidade de interposição de recurso, quando houver indeferimento do pedido, no prazo de 10 dias para a autoridade hierarquicamente superior.

Esse serviço de informação ao cidadão é gratuito, com exceção da hipótese de reprodução de documentos, situação em que será cobrado exclusivamente esse custo dos serviços e materiais utilizados.

Como solicitar:

Pessoalmente - Pelo protocolo de formulário físico, preenchido e assinado, na sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, situado na Avenida Marechal Câmara n.º 370, Centro, Rio de Janeiro, no horário das 09 às 17 horas.

Internet - plataforma SEI, link abaixo:

<https://portalsei.mprj.mp.br/>

Para ter acesso à plataforma é necessário efetuar um cadastro prévio de usuário externo na plataforma SEI, com fornecimento de documentos de identificação, conforme link que segue.

https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0

Salientamos que caso haja qualquer inconformismo ante o indeferimento de acesso à informação ou inconformismo ante às razões da negativa de acesso, poderá ser apresentado recurso administrativo através do peticionamento intercorrente na plataforma SEI, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência. A autoridade hierarquicamente superior deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contados da sua apresentação.



Se sua solicitação for referente a **informações sobre gestão administrativa e a execução orçamentária e financeira** das unidades do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, acesse o Portal da Transparência através do endereço eletrônico:

<http://transparencia.mprj.mp.br/>

Caso deseje **consultar andamento processual** acesse:

<http://www5.mprj.mp.br/consultaPublica/>

E se sua manifestação for referente a **reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios e sugestões** faça-a através de formulário próprio (Ouvidoria do Ministério Público), acessando

<https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario->

O **Pedido de Certidão** deve ser feito diretamente através da plataforma SEI, conforme instruções no link que segue.

<https://www.mprj.mp.br/web/guest/servicos/requerimento-de-certidao>

Sendo assim, mesmo reconhecendo que o pedido de certidão está inserido no espectro da Lei de Acesso à Informação, respeitando a organização administrativa institucional, essa Ouvidoria não recebe tais pedidos, devendo o requerente ser direcionado à plataforma SEI.

Buscando atender melhor o cidadão e usuário do serviço público, publicamos a presente Carta de Serviço.