



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

RESOLUÇÃO N.º 006/2020-CPJ

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO a proposta formulada pelo Exmo. Sr. Procurador de Justiça, Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, Ouvidor-Geral do Ministério Público, objetivando a reestruturação da Resolução n.º 029/2007-CPJ;

CONSIDERANDO a instrução do Procedimento de Gestão Administrativa (PGA) n.º 001.2019.000622;

CONSIDERANDO o disposto no art. 33, inciso III c/c o art. 338-A, § 1.º, todos da Lei Complementar n.º 011/1993;

CONSIDERANDO o teor da Resolução n.º 029/2007-CPJ;

CONSIDERANDO o voto do ilustre relator, manifestando-se pela aprovação da proposta, com a inserção das modificações sugeridas nos votos-vista e em sessão;

CONSIDERANDO a decisão, à unanimidade dos presentes, em sessão ordinária do egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, realizada em 15 de maio de 2020, por videoconferência,

RESOLVE:

Art. 1.º. Fica incluído na Resolução n.º 029/2007-CPJ o “CAPÍTULO I, DAS DISPOSIÇÕES GERAIS”, que abrange o art. 1.º e seus §§.

Art. 2.º. O art. 1.º e os §§ 1.º e 2.º da Resolução n.º 029/2007-CPJ passarão a vigorar com a seguinte redação:

Art. 1.º - A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada pela Lei Complementar n.º 54/2007, de 17 de julho de 2007, em consonância com a disposição



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

do art. 130-A, § 5.º, da Constituição Federal, acrescido pela Emenda Constitucional n.º 45/2004, é órgão que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§1.º – A Ouvidoria-Geral detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Ministério Público, sem qualquer vínculo de hierarquia funcional e com eles atuando em regime de cooperação.

§2.º – A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

Art. 3.º Fica incluído na Resolução n.º 029/2007-CPJ o “CAPÍTULO II, DAS ATRIBUIÇÕES”, que abrange os arts. 2.º e 3.º.

Art. 4.º. Fica revogado o parágrafo único do art. 2.º da Resolução n.º 029/2007-CPJ.

Art. 5.º. Fica incluído na Resolução n.º 029/2007-CPJ o “CAPÍTULO III, DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO”, que abrange os arts. 4.º a 10.º.

Art. 6.º. Os arts. 4.º a 10.º da Resolução n.º 029/2007-CPJ passarão a vigorar com as seguintes redações:

Art. 4.º - A Ouvidoria-Geral compreende o Disque-Denúncia, que funciona pelo número de telefone 0800 092 0500 e 0800 720 5100, o Denúncia Online nos endereços eletrônicos denuncia.mpam.mp.br e ouvidoria.mpam.mp.br, e o atendimento presencial realizado na sede do Ministério Público e em suas unidades descentralizadas.

§1.º – O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento das atividades



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público.

§2.º – A Ouvidoria-Geral será composta por servidores administrativos devidamente lotados e por uma Chefia indicada pelo Ouvidor-Geral ao Procurador-Geral de Justiça.

SEÇÃO I DA CHEFIA DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 5.º - São atribuições da Chefia do Centro de Atendimento ao Público da Ouvidoria-Geral:

I – Implementar, coordenar e supervisionar as atividades de atendimento ao público, no seu âmbito de atuação, em conformidade com as normas vigentes;

II – Implantar e acompanhar as rotinas de trabalho, manifestando-se sobre os casos especiais de atendimento;

III – Assegurar a integração das rotinas de atendimento ao público, bem como o padrão de qualidade, com requisitos de atenção, respeito e cortesia;

IV – Promover a otimização e o aperfeiçoamento dos mecanismos de comunicação com o público e do atendimento prestado;

V – Dirimir dúvidas quando a demanda trazida pelo cidadão fugir à atribuição do servidor administrativo;

VI – Elaborar relatórios gerenciais sobre os dados de atendimento ao público, em observância à legislação aplicável aos relatórios da Ouvidoria-Geral;

VII – Realizar o encaminhamento formal, quando for o caso, do cidadão-usuário ao órgão competente;

VIII – Realizar o atendimento presencial ou por qualquer outra via disponibilizada, fazendo o registro de denúncias no sistema informatizado institucional, caso seja de atribuição do Parquet;



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

IX – Providenciar os recursos materiais permanentes e de consumo necessário ao bom desenvolvimento das atividades da Ouvidoria-Geral;

X – Organizar e supervisionar as atividades dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral;

XI – Redigir documentos oficiais de acordo com a necessidade ou em cumprimento a determinações superiores;

XII – Organizar e coordenar as atividades de atendimento ao público em eventos externos ou em que seja necessário o serviço de recebimento de denúncia, tais como nos dias de eleições municipais, estaduais e federais;

XIII – Levar ao conhecimento do Ouvidor-Geral do MP-AM as solicitações de acesso à informação para fins de análise e encaminhamento ao setor competente;

XIV – Levar ao conhecimento do Ouvidor-Geral do MP-AM, para análise e deliberação, situações especiais e relevantes que surgirem durante o atendimento ao público;

XV – Reportar-se ao Ouvidor-Geral do MP-AM, sempre que solicitado, acerca das atividades desenvolvidas no atendimento ao público; e

XVI – Exercer outras atividades compatíveis com a função.

SEÇÃO II
DOS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO
ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 6.º - São atribuições dos servidores do quadro administrativo lotado na Ouvidoria-Geral:

I – Atender e orientar o público com atenção, respeito e cortesia, facilitando o seu acesso a serviços de informação;

II – Realizar, por meio do sistema informatizado institucional, o registro de denúncias com atribuição do Ministério Público, conforme orientação da chefia;



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

III – Realizar o encaminhamento formal, quando for o caso, do cidadão-usuário ao órgão externo competente, conforme orientação da chefia;

IV – Consultar a chefia para solicitar esclarecimento ou dirimir qualquer dúvida referente ao atendimento realizado;

V – Fornecer as informações solicitadas pelo cidadão-usuário, resguardadas as situações de sigilo, fazendo a consulta ao sistema informatizado institucional e demais ferramentas disponibilizadas;

VI – Realizar o registro dos atendimentos realizados para fins de elaboração dos relatórios periódicos de atividades;

VII – Atender e auxiliar a Chefia da Ouvidoria-Geral;

VIII – Zelar, providenciar e disponibilizar material de trabalho;

IX – Praticar demais atos relacionados ao trabalho da Ouvidoria-Geral;

SEÇÃO III DA ROTINA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 7.º - O atendimento ao público externo na modalidade presencial dar-se-á nos seguintes termos:

I – O atendimento ao público externo será realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 14:00 horas;

II – O Procurador-Geral poderá alterar o horário de atendimento a que se refere o inciso anterior de acordo com a estrutura existente na respectiva unidade do MP-AM;

III – A entrada de pessoas será feita pelo portão frontal, de acordo com os procedimentos internos de segurança da Instituição Ministerial;

IV – O controle de acesso das pessoas e a segurança nas dependências do Ministério Público serão de responsabilidade da Assessoria de Segurança Institucional;



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

V – O acesso do público externo no prédio principal será permitido mediante o porte de um Cartão de Identificação, fornecido pela Recepção na entrada, que deverá sempre ser devolvido na saída;

VI – O atendimento ao público se dará por ordem de chegada, obedecendo, entretanto, à legislação específica quanto ao atendimento preferencial aos idosos, crianças e adolescentes, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas com deficiência temporária ou permanente;

VII – O atendimento será realizado por um servidor lotado na Ouvidoria-Geral que deverá se identificar ao iniciar o procedimento;

VIII – Caso o assunto seja de atribuição do MP-AM, a manifestação será reduzida a termo pelo atendente e registrada no sistema informatizado institucional, dando conhecimento à Chefia da Ouvidoria-Geral que procederá a sua análise, encaminhando, em seguida, a notícia de fato à coordenação competente;

IX – O atendente submeterá à Chefia da Ouvidoria-Geral o atendimento cujo assunto fuja das atribuições do MP-AM, que o orientará quanto ao encaminhamento ao órgão competente, sempre que puder identificar por meio das informações disponíveis, por meio de ofício, se for o caso;

X – Quando o cidadão solicitar informações ou apresentar requerimentos a respeito de processos em trâmite no MP-AM, que não possam ser prontamente atendidos, a Ouvidoria-Geral fará o encaminhamento ao setor responsável.

Art. 8.º - Sempre que necessário e havendo disponibilidade na unidade, social, psicologia, medicina, entre outras, com o objetivo de auxiliar no atendimento específico a pessoas que necessitam de atendimento especial.

SEÇÃO IV
DO ATENDIMENTO PELO DISQUE
DENÚNCIA



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

Art. 9.º - O atendimento ao público pelo Disque-Denúncia (0800 092 0500 e 0800 720 5100) dar-se-á nos seguintes termos:

I – O atendimento ao público pelo Disque-Denúncia será realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 14:00 horas, pelo telefone 0800 092 0500;

II – Um servidor lotado na Ouvidoria-Geral ficará responsável pelo atendimento das ligações;

III – O atendente deverá se identificar e solicitar as informações necessárias ao recebimento da denúncia;

IV – O atendente procederá ao registro da denúncia no sistema informatizado institucional;

V – Caso o assunto seja de atribuição do MP-AM, a manifestação será reduzida a termo pelo atendente e registrada no sistema informatizado institucional, dando conhecimento à Chefia da Ouvidoria-Geral que procederá sua análise, encaminhando, em seguida, a peça de informação à Coordenação competente;

VI – Quando a demanda apresentada não for atribuição do Ministério Público, o atendente a submeterá à Chefia da Ouvidoria-Geral, para encaminhamento ao órgão competente, sempre que puder identificar por meio das informações disponíveis, por meio de ofício, se for o caso;

VII – A existência de qualquer dúvida por parte do atendente deverá ser sanada pela Chefia da Ouvidoria-Geral.

SEÇÃO V DO ATENDIMENTO PELO DENÚNCIA ON- LINE

Art. 10 - O atendimento ao público pelo Denúncia On-line dar-se-á nos seguintes termos:

I – O cidadão-usuário poderá enviar denúncias ao MP-AM pelo endereço eletrônico www.denuncia.mpam.mp.br ou



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

www.ouvidoria.mpam.mp.br, que ficará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia;

II – O cidadão-usuário deverá preencher um formulário com seus dados pessoais completos, endereço residencial, telefone e e-mail;

III – Será facultado ao cidadão-usuário a possibilidade de requerer sigilo quanto a sua identificação, ficando a cargo do órgão ministerial que receber a denúncia apreciar o mérito do requerimento;

IV – Denúncias cujos fatos estejam relacionados ao interior do Estado do Amazonas serão encaminhadas pela Chefia da Ouvidoria-Geral, via Ofício, para o Promotor de Justiça da Comarca competente;

V – Os denunciantes que narrarem fatos ocorridos em outros estados da federação, receberão e-mail e/ou correspondência oriunda da Ouvidoria-Geral, sob a orientação da Chefia, que esclarecerá a atribuição do MP-AM e a impossibilidade de atuação no feito;

Art. 7.º. Ficam incluídos na Resolução n.º 029/2007-CPJ os artigos de 11 a 33, com as seguintes redações:

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS

Art. 11 – Os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas deverão ser realizados de forma sistematizada e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade as suas ações.

Art. 12 – As manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral não possuem limitação temática e poderão ser feitas pelos seguintes meios, não excluindo outros de qualquer natureza:

I – pessoalmente, comparecendo a uma das unidades da Ouvidoria;



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

II – por ligação telefônica, que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação será reduzido a termo;

III – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico disponibilizado oficialmente no sítio oficial do Ministério Público;

IV – por via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor-Geral, pessoalmente.

Art. 13 - A Ouvidoria-Geral colocará à disposição dos interessados formulários próprios na unidade sede do Ministério Público e nas demais unidades descentralizadas, instalando caixas receptoras que deverão ser recolhidas diariamente e encaminhadas à Ouvidoria para as providências cabíveis.

Parágrafo único – Nas Promotorias de Justiça do interior do Estado, os formulários referidos ficarão à disposição dos interessados nas Agências dos Correios (mediante contrato) que receberão e encaminharão as manifestações para a Unidade de Correios definida pela Instituição Ministerial, e deverão ser diariamente recolhidas e encaminhadas à Ouvidoria-Geral para as providências cabíveis.

Art. 14 - Quando não realizadas por formulário eletrônico, as manifestações serão inseridas pela Ouvidoria no sistema informatizado.

Parágrafo único – Os interessados deverão receber, para fins de acompanhamento, preferencialmente por e-mail, o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, quando da inserção no sistema informatizado.

Art. 15 – Todas as manifestações serão inseridas em sistema informatizado, seja pelo interessado, nos casos de manifestação por via eletrônica, ou pelos servidores da Ouvidoria, e receberão um número de protocolo.

Art. 16 – Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter autoria identificada.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

§1.º – Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais desde que o interessado requeira de forma expressa e justificada.

§2.º – Quando não se tratar de manifestação sigilosa, o interessado deverá indicar informações mínimas para sua identificação.

§3.º – As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

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

§1.º – Poderão ser recebidas na Ouvidoria manifestações cujo conteúdo seja estranho às atribuições do Ministério Público, devendo, todavia, indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada, ou, a critério do Ouvidor, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao órgão próprio e o interessado noticiado acerca da diligência.

§2.º – As reclamações que tenham por objeto unicamente decisões judiciais sujeitas a recurso próprio ou à correição parcial, não poderão ser recebidas, devendo os solicitantes serem orientados quanto às medidas cabíveis.

Art. 18 – Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários dos serviços da Ouvidoria 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, quando possível, o apontamento de elementos de prova.

Art. 19 – Após o recebimento, análise e classificação, a manifestação deverá ser encaminhada aos órgãos responsáveis para as providências cabíveis.



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

Art. 20 – Os procedimentos instaurados na Ouvidoria-Geral deverão ser concluídos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da formalização da manifestação, salvo motivo justo e devidamente demonstrado.

Parágrafo único – O destinatário da manifestação deverá apresentar resposta à Ouvidoria-Geral no prazo de 10 (dez) dias sobre a tomada de diligências visando solucionar a questão apresentada.

Art. 21 – As respostas encaminhadas à Ouvidoria-Geral serão encaminhadas ao conhecimento do interessado.

Parágrafo único – A critério da Ouvidoria-Geral o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida.

Art. 22 – As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.

Art. 23 – Caso o assunto trazido na manifestação esteja fora das atribuições do Ministério Público, deve a Ouvidoria-Geral indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do Órgão ou Instituição para o qual deverá fazer o encaminhamento.

Parágrafo único – Sendo possível o reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao Órgão próprio, notificando-se o interessado sobre as diligências.

Art. 24. A Ouvidoria-Geral, após as providências cabíveis e comunicação aos interessados, determinará o arquivamento dos autos.

Parágrafo único – O Ouvidor-Geral poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento, mediante decisão fundamentada, com linguagem clara e acessível, cientificando os interessados.

Art. 25 – A Ouvidoria também poderá determinar a realização de outras diligências



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

que se mostrarem pertinentes à natureza ou dimensão dos fatos narrados na reclamação, tais como a realização de audiências públicas e a promoção de parcerias com outros organismos públicos ou privados.

Art. 26 – Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e 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.

§1.º – Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle.

§2.º – Demandas encaminhadas por via postal serão digitalizadas e devidamente registradas no sistema eletrônico, obedecendo às disposições relativas ao trâmite ordinário das manifestações.

Art. 27 – A Ouvidoria terá estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população.

CAPÍTULO V DA ESCOLHA DO OUVIDOR-GERAL

Art. 28 – O Ouvidor-Geral do Ministério Público será o Procurador de Justiça escolhido e designado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, mediante voto aberto, em eleição a ser realizada 30 (trinta) dias antes do término do mandato, que será de dois anos, permitindo uma recondução, obedecido o mesmo procedimento.

§1.º – Na hipótese de vacância, assumirá o Procurador de Justiça mais antigo que deverá convocar eleição, no prazo de 15 (quinze) dias.

§2.º – O Ouvidor-Geral do Ministério Público será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Suplente de Ouvidor-



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

Geral, designado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, sendo o segundo candidato mais votado na eleição para titular do referido cargo eletivo.

CAPÍTULO VI

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR-GERAL

Art. 29 – O Ouvidor do Ministério Público poderá ser destituído do cargo mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado.

§1.º – O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Orgânica.

§2.º – O Procurador-Geral de Justiça, ouvido o Conselho Superior do Ministério Público, poderá determinar o afastamento liminar do Ouvidor, enquanto perdurar o procedimento de destituição.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 – Nas recepções das sedes das unidades do Ministério Público deverão ser afixados cartazes, destacando o direito do cidadão de ser recebido e atendido de forma regular, com especial atenção ao esclarecimento da legitimidade do Ministério Público na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, bem como para a promoção de inquérito civil e da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.

Art. 31 – Será disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público, no edifício-sede e nas unidades descentralizadas do Ministério Público, uma urna para depósito, pelo usuário, de avaliação do serviço prestado, a fim de que a qualidade do atendimento presencial ao cidadão seja monitorado e aprimorado.



Ministério Público do Estado do Amazonas

Procuradoria-Geral de Justiça

Art. 32 – O tempo de espera do cidadão para o atendimento no setor de atendimento não poderá exceder a 30 (trinta) minutos, salvo por motivo justificável.

Art. 33 – Compete ao Ouvidor-Geral do Ministério Público dirimir as dúvidas e decidir eventuais casos omissos na aplicação desta Resolução.

Art. 8.º. Revogadas as disposições em contrário, esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, registre-se, cumpra-se e publique-se.

PLENÁRIO VIRTUAL DO EGRÉGIO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus (Am.), 15 de maio de 2020.

LEDA MARA NASCIMENTO ALBUQUERQUE

Procuradora-Geral de Justiça

Presidente do e. CPJ

RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS

Membro

SANDRA CAL OLIVEIRA

Membro

NOEME TOBIAS DE SOUZA

Membro

NICOLAU LIBÓRIO DOS SANTOS FILHO

Membro

PEDRO BEZERRA FILHO

Membro e Relator



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

MARIA JOSÉ DA SILVA NAZARÉ
Membro

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Membro

PÚBLIO CAIO BESSA CYRINO
Membro

ANTONINA MARIA DE CASTRO DO COUTO VALLE
Membro

MAURO ROBERTO VERAS BEZERRA
Membro

LIANI MÔNICA GUEDES DE FREITAS RODRIGUES
Membro

KARLA FREGAPANI LEITE
Membro

SILVIA ABDALA TUMA
Membro

ADELTON ALBUQUERQUE MATOS
Membro

NEYDE REGINA DEMÓSTHENES TRINDADE
Membro

AGUINELO BALBI JÚNIOR
Membro