



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PORTARIA CNMP-PRESI Nº 82, DE 19 DE JULHO DE 2011.

Revogada pela Resolução nº 212, de 11 de maio de 2020.

Vide Portaria CNMP-PRESI nº 83, de 19 de julho de 2011

~~Institui a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.~~

~~**O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO,**
no uso das atribuições que lhe confere o art. 130-A, inciso I, § 2º, inciso I, da Constituição Federal de 1988,~~

~~Considerando o disposto no artigo 130-A, § 5º, da Constituição Federal;~~

~~Considerando o disposto no art. 37, § 3º, I, da Constituição Federal, e a importância da criação de um canal permanente de comunicação e interlocução entre a sociedade e esta Instituição, de forma a manter, avaliar periodicamente e aprimorar seus serviços e atividades;~~

~~Considerando a Recomendação CNMP nº 3, de 5 de março de 2007, que dispõe sobre a criação de Ouvidorias do Ministério Público da União e dos Estados;~~

~~Considerando a Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, que determina a implantação das Ouvidorias no Ministério Público dos Estados, da União e no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público;~~

~~Considerando a importância da integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público brasileiro; RESOLVE:~~

~~Artigo 1º. Implantar a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.~~

~~Artigo 2º. A Ouvidoria é o órgão de comunicação direta e simplificada entre os cidadãos e o Conselho Nacional do Ministério Público, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos-usuários dos serviços prestados e atividades~~

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

realizadas pelo CNMP.

~~Artigo 3º Compete à Ouvidoria do CNMP:~~

~~I — receber, examinar, encaminhar e arquivar reclamações, críticas, denúncias, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados, exclusivamente acerca dos serviços prestados e atividades desenvolvidas pelo CNMP, por seus membros e serviços auxiliares;~~

~~II — promover a integração das Ouvidorias ministeriais, visando à implementação de um sistema nacional que viabilize a consolidação das principais demandas e informações colhidas dos cidadãos-usuários sobre a atuação do Ministério Público, permitindo a formulação de estratégias nacionais específicas relacionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição;~~

~~III — manter registro atualizado da documentação relativa às suas atribuições, preferencialmente, em meio eletrônico;~~

~~IV — apresentar, periodicamente, dados estatísticos sobre os atendimentos realizados, com vistas ao aprimoramento dos serviços;~~

~~V — divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade.~~

~~Parágrafo único. A Ouvidoria não processará demandas relacionadas às unidades do Ministério Público brasileiro, de forma a preservar a respectiva competência, a atribuição de suas Ouvidorias e do próprio CNMP (CF, art. 130 A, §§ 2º, 3º e 5º).~~

~~Artigo 4º. O cargo de Ouvidor será exercido por Conselheiro eleito em sessão plenária e nomeado pelo Presidente do CNMP para mandato de 1 (um) ano, permitida a recondução.~~

~~Artigo 5º. A Ouvidoria manterá canais permanentes de interlocução entre os cidadãos-usuários e a instituição, adotando, preferencialmente, a comunicação em meio eletrônico, acessível por meio do sítio do CNMP, mediante *link* e formulário de encaminhamento.~~

~~Parágrafo único. Os atendimentos realizados pessoalmente pelo Ouvidor ou pela equipe da Ouvidoria serão reduzidos a termo e arquivados preferencialmente em meio eletrônico.~~

~~Artigo 6º. Quando a solicitação, crítica, reclamação, comentário, sugestão ou elogio for referente à atuação de unidade de execução ou de apoio administrativo específica, no âmbito do CNMP, a Ouvidoria fará o seu encaminhamento à unidade competente, para a adoção das~~

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

~~medidas eventualmente cabíveis, cientificando do envio o cidadão usuário.~~

~~Parágrafo único. Para fins de registro e finalização do atendimento, a Ouvidoria será comunicada pela unidade das eventuais providências adotadas e da subsequente comunicação ao cidadão usuário.~~

~~Artigo 7º. Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente do CNMP.~~

~~Artigo 8º Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação.~~

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS