



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PORTARIA CNMP-PRESI Nº 46, DE 26 DE MARÇO DE 2021.

Define parâmetros para o recebimento de manifestações telefônicas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e para a utilização de ferramenta para gravação das chamadas recebidas e realizadas.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal e os arts. 11 e 12 do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público (Resolução nº 92, de 13 de março de 2013);

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação dos arts. 22 a 24 do Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, aprovado por meio da Resolução CNMP nº 212, de 11 de maio de 2020, no que tange às manifestações por meio de atendimentos telefônicos;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público é o canal de comunicação direta e simplificada entre o cidadão e o Ministério Público, sendo a unidade responsável, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), pelo recebimento de manifestações, denúncias e representações registradas por meio de sistemas informatizados e formuladas mediante ligações telefônicas, nos termos da Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, e da Resolução CNMP nº 212, de 11 de maio de 2020;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimoramento da estrutura física da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, que originou os Processos Administrativos nº 19.00.7100.0008888/2019-31 e nº 19.00.6160.0001415/2020-74, sendo este último referente ao Edital de Licitação Pregão Eletrônico CNMP nº 09/2020, cujo objeto consistiu na aquisição de equipamento gravador de chamadas telefônicas com interface E1;

CONSIDERANDO o direito à intimidade e à inviolabilidade do sigilo das comunicações telefônicas, constitucionalmente garantidos pelo artigo 5º, incisos X e XII, da Constituição Federal de 1988, o que determina, portanto, que as gravações de chamadas somente poderão ser efetuadas após o prévio conhecimento dos interlocutores sobre o ato;

CONSIDERANDO que o conteúdo das gravações poderá ser utilizado, com a devida cautela, para atestar a qualidade do atendimento realizado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, bem como para garantir a veracidade das manifestações formalizadas em

sistema eletrônico da unidade, faz-se necessário regulamentar o tema, de modo a assegurar os direitos do cidadão manifestante, como o direito à intimidade, à inviolabilidade do sigilo das comunicações telefônicas e à integridade moral;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação do uso do equipamento gravador de chamadas telefônicas, exclusivo da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, para fins de conferir maior segurança aos usuários do equipamento, aos cidadãos e aos demais setores do Conselho Nacional do Ministério Público, RESOLVE:

Art. 1º O recebimento de manifestações telefônicas e a utilização de ferramenta para gravação das chamadas recebidas e realizadas exclusivamente pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, se dará na forma prevista na presente Portaria.

Art. 2º A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, com o apoio das unidades técnicas responsáveis vinculadas à Secretaria-Geral do CNMP, disponibilizará número de telefone específico e exclusivo para o recebimento de manifestações, denúncias, reclamações, representações, críticas, elogios e sugestões formuladas mediante ligações telefônicas, as quais serão gravadas e armazenadas por meio de equipamento gravador de chamadas.

§ 1º Servidor lotado na Ouvidoria Nacional do Ministério Público deverá, necessária e previamente, cientificar o cidadão manifestante de que a ligação será gravada, e então registrará no sistema eletrônico da unidade a manifestação formulada.

§ 2º O cidadão manifestante também poderá ser cientificado da gravação de sua chamada por meio de anúncio automático, anterior ao atendimento pelo servidor da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, nos termos do § 1º.

§ 3º Caso o cidadão manifestante não concorde com a gravação de sua ligação telefônica, será orientado a utilizar de um dos outros canais disponibilizados pela Ouvidoria Nacional para realizar sua manifestação.

§ 4º Na hipótese do recebimento de ligação telefônica em número distinto daquele destinado exclusivamente ao recebimento de manifestações formuladas mediante ligações telefônicas, o cidadão manifestante será orientado a ligar para o número específico disponibilizado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Art. 3º Para garantir a integridade e a disponibilidade dos registros telefônicos, bem como o sigilo da comunicação telefônica das demais unidades do Conselho Nacional do Ministério Público, são vedadas as transferências aos demais setores do CNMP das ligações

telefônicas formuladas e recebidas no número da Ouvidoria Nacional do Ministério Público destinado ao registro das manifestações dos cidadãos.

Parágrafo único. No caso de inviabilidade técnica de bloqueio prévio das transferências originadas ou destinadas ao número de telefone destinado ao registro das manifestações dos cidadãos, os servidores e demais responsáveis pelo atendimento não deverão atender às chamadas internas, bem como não deverão transferir as ligações recebidas no referido ramal.

Art. 4º O conteúdo dos registros das ligações telefônicas realizadas e recebidas no número específico da Ouvidoria Nacional do Ministério Público terá acesso restrito à unidade e será custodiado por setor específico da Secretaria-Geral do Conselho Nacional do Ministério Público, responsável pelo sistema de telefonia no órgão.

§ 1º Atos do Ouvidor Nacional do Ministério Público e do Secretário-Geral do CNMP indicarão, no âmbito de suas atribuições, os membros (auxiliares ou colaboradores) e os servidores das respectivas unidades com permissão de acesso ao conteúdo do registro das ligações telefônicas.

§ 2º O conteúdo das gravações poderá ser utilizado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público para garantir a veracidade das manifestações formalizadas ou atestar a qualidade do atendimento realizado.

§ 3º A utilização ou a reprodução do conteúdo dos registros das ligações telefônicas por outros setores do Conselho Nacional do Ministério Público ou por agentes externos dependerá de expressa autorização do cidadão manifestante ou decorrerá de determinação judicial.

§ 4º O uso indevido do conteúdo dos registros das ligações telefônicas sujeitará o responsável às penalidades e às sanções legais e disciplinares aplicáveis.

Art. 5º Os registros das ligações telefônicas formuladas e recebidas no número da Ouvidoria Nacional do Ministério Público destinado às manifestações do cidadão serão mantidos pelo CNMP pelo prazo mínimo de 60 meses e poderão ser fornecidos ao cidadão manifestante mediante requerimento formal dirigido à Ouvidoria Nacional.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 26 de março de 2021.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS