

### ATA DA 3ª REUNIÃO DO CNOMP CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORES

Aos 26 (vinte e seis) dias do mês de novembro do ano de 2009 (dois mil e nove), às 09h30minh, em sala localizada no 2º piso do CENTRO DE CONVENÇÕES da cidade de Florianópolis/SC, reuniu-se, ordinariamente, o CNOMP - Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, sob a presidência do Dr. MAURO FLÁVIO FERREIRA BRANDÃO, presentes o Secretário, Dr. GABRIEL DE SOUZA CARDOSO, o Diretor Financeiro Dr. JOSENIAS FRANÇA DO NASCIMENTO, o Dr. LUIZ AMARAL, Ouvidor do Ministério Público do Paraná, a Drª. SILVIA REGINA MESSIAS KLAUTAU MILÉO, Ouvidora do Ministério Público do Estado do Pará, o DR. CARLOS NINA EVERTON CUTRIM, Ouvidor do Ministério Público do Maranhão, a Drª. JUSSARA MARIA LAHUDE RITTER, Ouvidora do Ministério Público do Rio Grande do Sul, o DR. ABRAÃO JUNIOR MIRANDA COELHO, Ouvidor do Ministério Público de Goiás, a Drª. OTANILZA NUNES DE LUCENA, Ouvidora do Ministério Público da Paraíba, o DR. GILSON ROBERTO DE MELO BARBOSA, Ouvidor do Ministério Público de Pernambuco, a Drª. ISABEL MARIA DE FIGUEIREDO DURÃES, Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal, o DR. GUIDO FAUSER, Ouvidor do Ministério Público de Santa Catarina, o DR. CELSO ANTÔNIO BOTELHO DE CARVALHO, Ouvidor do Ministério Público de Mato Grosso do Sul, o DR. JAIR PEDRO TENCATTI, Ouvidor do Ministério Público de Rondônia. Aberta a sessão O presidente apresentou os novos conselheiros, DR. CELSO ANTÔNIO BOTELHO DE CARVALHO, Dr. JAIR PEDRO TENCATTI e o DR. GUIDO FAUSER, novo ouvidor do Ministério Público do MINISTÉRIO PÚBLICO DE SANTA CATARINA, o qual, como anfitrião saudou os membros do CNOMP. Os demais membros justificaram suas ausências antecipadamente via telefone. Dando continuidade, foi lida e aprovada a ata da reunião anterior e iniciadas as discussões em torno dos temas constantes da pauta da reunião. O Dr. MAURO FLÁVIO FERREIRA BRANDÃO relatou as atividades por ele desenvolvidas a frente do CNOMP desde a reunião ocorrida em Brasília/DF, destacando sua participação no evento "200 ANOS DE ONBUDSMAN" ocorrido a 04/11/2009 na cidade de SÃO PAULO/SP, e as conversações com o ouvidor do MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO DR. GIANFIPPO PIANEZZOLA, visando sua integração ao CNOMP e a realização da 4ª reunião do CNOMP na cidade do RIO DE JANEIRO/RJ. O tema versando sobre "OUVIDORIA, MEMBROS E OBRIGATORIEDADE" foi adiado para a próxima reunião quando serão analisados estudos realizados sobre o assunto pelo ex-conselheiro DR. ANSELMO JERONIMO DE OLIVEIRA, cuja exposição ficou ao encargo do DR. GUIDO FAUSER. A seguir, anunciada a presença dos membros do CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, DRª. TAIS SCHILLING FERRAZ, DR. BRUNO DANTAS, DR. SÉRGIO FELTRIN e DR. ACHILES SIQUARA, o presidente suspendeu a pauta convidando os mesmos a tomaram assento a mesa, os quais, por cerca de 30 minutos discorreram sobre a atuação do CNOMP, sobre a importância interna dos serviços de ouvidoria dentro do MINISTÉRIO PÚBLICO, destacando a importância do CNOMP e a necessidade de interação entre todos os órgãos desse jaez na instituição. Após rápido debate com alguns conselheiros, o presidente agradeceu a visita e participação desses ilustres membros do CNOMP na reunião. Em seguida, retomada a pauta, foi relatado pelo DR. ABRAÃO JUNIOR MIRANDA COELHO, a proposta de RESOLUÇÃO nº001 do CNOMP, que dispõe sobre a padronização de procedimentos e fluxos internos relativos às atividades das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União. A seguir, com a presença do CORREGEDOR GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, DR. SANDRO

JOSÉ NEIS, foi novamente suspensa a pauta e convidado o mesmo a tomar assento a mesa, o qual, por cerca de 20 minutos, dentre outras abordagens, falou sobre sua atuação como Corregedor Nacional do MINISTÉRIO PÚBLICO e sobre o papel e influência das Ouvidorias dentro do Ministério Público. Após rápido debate com alguns conselheiros o presidente enalteceu a atuação do DR. SANDRO JOSÉ NEIS junto ao CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO agradecendo sua visita e participação na reunião. A seguir, após intervalo de 15 minutos, foi retomada a pauta e após algumas modificações a proposta de resolução foi aprovada à unanimidade com a seguinte redação: **RESOLUÇÃO N.º 001, de 26 DE novembro de 2009. O CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO - CNOMP**, no uso das atribuições que lhe conferem o seu Estatuto e, **1. CONSIDERANDO** os fins institucionais do Conselho Nacional de Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União, previstos no artigo 2º de seu estatuto; **2. CONSIDERANDO** a conveniência da padronização de procedimentos e fluxos internos das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, visando a acessibilidade, presteza, segurança e eficiência das atividades realizadas, bem como estimular o intercâmbio de informações; **3. CONSIDERANDO** a importância de que as Ouvidorias dos Ministérios Públicos Estaduais e da União desenvolvam trabalho conjunto, a fim de melhor aferir a qualidade e a efetividade das atividades desenvolvidas por cada unidade, bem como por todas elas, em conjunto; **4. CONSIDERANDO** a importância do desenvolvimento de um trabalho conjunto pelas Ouvidorias, visando o fortalecimento e consolidação do órgão diante da sociedade e do próprio Ministério Público. **RESOLVE:** expedir recomendação a todas as Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados acerca de normas sobre procedimentos padrões para as suas atividades, nos seguintes termos: **MANUAL DE PROCEDIMENTOS. TÍTULO I. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS. Art. 1º** Os procedimentos desenvolvidos pelas Ouvidorias Ministeriais deverão ser realizados de forma sistematizada e em meio informatizado, visando garantir maior celeridade e efetividade às suas ações. **TÍTULO II. DAS MANIFESTAÇÕES. CAPÍTULO I., DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES. Art. 2º** As manifestações poderão ser realizadas presencialmente ou por meio de carta, e-mail, telefone, fax ou por formulário eletrônico disponibilizado em endereço eletrônico próprio. Parágrafo único. Quando não realizadas por formulário eletrônico, as manifestações deverão ser inseridas pela Ouvidoria no ambiente eletrônico próprio. **Art. 3º** Todas as manifestações deverão ser inseridas em sistema informatizado, seja pelo interessado ou pelos servidores da Ouvidoria, e receberão um número de registro e senha. **Art. 4º** Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos. Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, é recomendável que a conversa seja gravada. **Art. 5º** Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter a autoria identificada. Parágrafo único. Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado requeira o anonimato de forma expressa e justificada. **Art. 6º** As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis. **Art. 7º** Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, recomenda-se indicar ao interessado o endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada. Parágrafo único. Sendo possível o seu reenvio,

a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao órgão próprio, noticiando-se o interessado acerca da diligência. **CAPÍTULO II. DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES.** Art. 8º Para serem processadas na Ouvidoria, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades e atribuições do Ministério Público. Parágrafo único. A critério do Ouvidor poderão ser recebidas na Ouvidoria manifestações cujo conteúdo seja estranho às atribuições do Ministério Público, devendo, todavia, ser encaminhadas aos órgãos próprios. Art. 9º. Quando não admitido o sigilo, deverão ser indicados na manifestação o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado. Art. 10. Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários 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, o apontamento de elementos de prova. **TÍTULO III. DO PROCEDIMENTO.** Art. 11. Após o recebimento, a análise a classificação da manifestação, deverá ela ser encaminhada aos órgãos ou pessoas responsáveis, de preferência por meio eletrônico. § 1º O destinatário da manifestação terá o prazo de 5 (cinco) dias para a apresentação de resposta e a tomada de diligências visando a solução da questão apresentada. § 2º Tratando-se de manifestação que envolva matéria de natureza complexa, o Ouvidor poderá decidir fundamentadamente acerca da dilação do prazo de resposta. Art. 12. A Ouvidoria também poderá determinar a realização de outras diligências 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. 13. As respostas encaminhadas à Ouvidoria serão analisadas e, em seguida, encaminhadas ao conhecimento do interessado. Parágrafo único. A critério do Ouvidor, o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida. Art. 14. As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante. Art. 15. Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser concluídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da formalização da manifestação, salvo havendo motivo justo, devidamente demonstrado. Art. 16. Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a 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. Parágrafo único. O Ouvidor poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento. **TÍTULO IV. DO RELATÓRIO.** Art. 17. Deverão ser elaborados relatórios trimestrais contendo as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como dos encaminhamentos e resultados. Art. 18. Os relatórios serão gerados pelo próprio sistema informatizado, onde deverão ser armazenadas, classificadas e analisadas todas as manifestações recebidas da Ouvidoria. **TÍTULO V. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.** Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação. A seguir foram debatidas e aprovadas as seguintes recomendações aos Ministérios Públicos dos Estados e da União: 1 - Estabelecer em lei a exclusividade no exercício da função de Ouvidor; 2 - Estabelecer em lei o exercício da

função de Ouvidor também por membros do 1º grau escolhidos dentre promotores com mais de 10(dez) anos de carreira; 3º- Estabelecer em lei que todo material publicitário da instituição contenha divulgação sobre os serviços de Ouvidoria. O conselheiro DR. GABRIEL DE SOUZA CARDOSO, fez alusão a interessante artigo do professor CARLOS JOSÉ TEIXEIRA DE TOLEDO intitulado "A POSIÇÃO PECULIAR DOS OUVIDORES PÚBLICOS E O DEVER DE SIGILO", tendo se comprometido a remeter cópia do mesmo via email aos demais membros do CNOMP. Ao final o Dr. MAURO FLÁVIO FERREIRA BRANDÃO, registrou que o CNOMP foi convidado para participar da reunião conjunta com os demais conselhos do MINISTÉRIO PÚBLICO no dia 27/11/2009 às 9:00 horas, destacando a importância histórica desse fato e a necessidade da participação de todos os membros naquele evento. Registrou ainda agradecimentos ao Dr. GUIDO FAUSER extensivo ao Dr. GERCINO GERSON GOMES NETO, Procurador Geral de Justiça de Santa Catarina pela generosa acolhida e pelo esforço que fizeram no sentido de tornar agradável e proveitosa essa reunião do CNOMP em Florianópolis/SC. Nada mais havendo, foi encerrada a sessão, lavrando-se a presente ata por mim, GABRIEL DE SOUZA CARDOSO, Secretário do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, a qual, após lida e achada conforme, vai devidamente assinada.