



OUVIDORIA

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Manual de Normas & Procedimentos

Tel: 127
www.mp.se.gov.br
ouvidoria@mp.se.gov.br



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

MANUAL DE NORMAS e PROCEDIMENTOS

Aracaju - SE

Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe
Manual de Normas e Procedimentos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Abril - 2010

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE.

Procuradora-Geral de Justiça.

Maria Cristina da Gama e Silva Foz Mendonça.

Corregedoria-geral do Ministério Público

Procuradora de Justiça Maria Creuza de Brito Figueiredo.

Coordenador-Geral do Ministério Público

Procurador de Justiça Rodomarques Nascimento

Ouvidor do Ministério Público do Estado de Sergipe.

Procurador de Justiça Josenias França do Nascimento.

Secretário-Geral

Promotor de Justiça Orlando Rochadel Moreira.

Elaboração:

Responsável geral:

Procuradora-Geral de Justiça do Estado de Sergipe.

Maria Cristina da Gama e Silva Foz Mendonça.

Coordenação:

Ouvidor do Ministério Público do Estado de Sergipe.

Procurador de Justiça Josenias França do Nascimento.

Equipe Técnica:

Coordenação de Informática

Alexandre Andrade de Souza

Vanderley dos Santos Rodrigues

Darlan Menezes Santos de Jesus

Colaboração:

Secretaria Executiva da Ouvidoria.

Estagiário Fábio Roberto Bahia Bomfim



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Assessoria da Ouvidoria.

Jeane Santos Nascimento – Assessora de Gabinete

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO

2 A OUVIDORIA

2.1 BASE LEGAL

2.2 MISSÃO

2.3 VISÃO

2.4 VALORES

3 PROCEDIMENTOS INTERNOS

3.1 MEIOS DE RECEBIMENTOS DE REPRESENTAÇÕES

3.1.1 Manifestação por atendimentos presenciais

3.1.2 Manifestação por correio eletrônico (email)

3.1.3 Manifestação por fax e via postal

3.1.4 Manifestação por formulário eletrônico

3.1.5 Manifestação por telefone

3.2 CORRESPONDÊNCIAS E ARQUIVOS

3.2.1 Tipos de correspondência

3.2.2 Sistema de arquivo de documentos

3.3 ENCAMINHAMENTO E RESPOSTA

3.3.1 Encaminhamento da manifestação

3.3.2 Resposta à manifestação

3.3.3 Prazo para resposta à manifestação

4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

4.1.1 Quanto à situação em que se encontra

4.1.2 Quanto ao meio de acesso

4.1.3 Quanto ao tipo

4.1.4 Quanto ao assunto

4.1.5 Quanto à prioridade



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

4.1.6 *Quanto ao destinatário-alvo*

4.1.7 *Quanto ao resultado*

4.2 DETALHAMENTO DOS ITENS

4.2.1 *Situação da manifestação*

4.2.2 *Meio de acesso*

4.2.3 *Tipo de manifestação*

4.2.4 *Assunto da manifestação*

4.2.5 *Prioridade da manifestação*

4.2.6 *Destino-alvo da manifestação*

4.2.7 *Resultado da manifestação*

5 RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

6 ANEXOS

6.1 MODELO DE FORMULÁRIO

6.2 MODELOS DE OFÍCIO

6.3 MODELOS DE RESPOSTA

6.4 LEGISLAÇÃO PERTINENTE

6.4.1 - *Art. 130-A, § 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil de*

1988

6.4.2 - *Lei de Criação da Ouvidoria do MP-SE*

6.4.3 - *Regimento Interno da Ouvidoria do MP-SE*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe é um canal permanente de comunicação direta entre a organização e os cidadãos, entidades representativas da sociedade civil e instituições públicas.

Consiste em um instrumento de gestão cada vez mais valioso, representando um termômetro da atuação organizacional. O número de manifestações acerca do desempenho da Instituição pode indicar tanto a qualidade da performance dela em seu setor de abrangência quanto o grau de consciência da população sobre os serviços prestados.

O cidadão, ao registrar uma crítica, uma denúncia, um elogio, uma reclamação ou uma sugestão, demonstra o interesse da sociedade na participação dos processos decisórios das organizações públicas e, ainda, da iniciativa privada.

O presente manual tem por objetivo capacitar os gestores para a eficaz execução das atividades da Ouvidoria, prestando informações a todos os interessados e respondendo-lhes às manifestações de modo claro e preciso. Compõe-se de orientações e instruções que pretendem ser fonte de consulta sobre as normas, procedimentos e responsabilidades da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe.

O manual apresenta os seguintes assuntos: base legal, missão, visão e valores da Ouvidoria, procedimentos internos, classificação das manifestações e relatórios estatísticos, com os respectivos subitens. Oferece ainda modelos de textos e de formulários, além das legislações pertinentes à criação, à estrutura funcional e aos procedimentos internos da Ouvidoria.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

2 - A OUVIDORIA

2.1 - Base Legal

Art. 130-A, § 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Lei Complementar nº 128 de 18 de Julho de 2006:
Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, regulamenta a indicação e a escolha do Ouvidor e dá outras providências.

Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe: *Dispõe sobre a estrutura funcional e os procedimentos internos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe.*

2.2 - Missão

Ser um canal direto de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público do Estado de Sergipe, contribuindo para elevar os padrões de excelência, presteza e transparência dos seus serviços e colaborando para o fortalecimento da cidadania.

2.3 - Visão

Ser um órgão reconhecido pela sociedade em virtude das suas ações e da sua idoneidade.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

2.4 - Valores

- Comprometimento
- Cortesia
- Credibilidade
- Eficácia
- Eficiência
- Ética
- Imparcialidade
- Legitimidade
- Pró-atividade
- Probidade
- Transparência



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

3 - PROCEDIMENTOS INTERNOS

3.1 - Meios de Recebimento de Representações

De acordo com a Lei Complementar nº 128 de 18 de Julho de 2006 e Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe os interessados podem buscar os serviços da Ouvidoria por estes meios:

(a) **Pessoalmente**, mediante contato direto com a Secretária Executiva da Ouvidoria, situada na Praça Fausto Cardoso 327 - Edifício Walter Franco, 6º Andar - Aracaju - SE, no horário das 8:00h às 17:30h, ou por meio de participação em Audiências Públicas.

(b) **Correio eletrônico** (email), pelo endereço: ouvidoria@mp.se.gov.br.

(c) **Formulário Eletrônico**, disponível na página oficial do Ministério Público de Sergipe (MPSE): www.mp.se.gov.br - Link Ouvidoria.

(d) **Mensagem Via Fax**, pelos números: (79) 3216-7472 / 3216-7479.

(e) **Via postal**, pelo endereço: Praça Fausto Cardoso 327 - Edifício Walter Franco, 6º Andar - Aracaju - SE CEP: 49010-080



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

(f) **Contato telefônico**, pelo número: 127.

Para a efetivação do recebimento de representações, deverão ser realizados estes procedimentos:

3.1.1 - Manifestação por atendimentos presenciais.

As declarações serão reduzidas a termo e registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, recebendo um número de manifestação para o acompanhamento das providências adotadas e dos resultados obtidos. Posteriormente o extrato gerado pelo sistema será arquivado em local próprio, acompanhado do correspondente ofício de encaminhamento da manifestação. Não sendo caso de anonimato, deverão ser colhidos nomes, tipo de pessoa (**física ou jurídica**), sexo, data de nascimento, grau de instrução e correio eletrônico (**email**) do interessado. Quando for caso de sigilo dos dados pessoais, o manifestante precisa requerê-lo justificando sua opção.

Para as declarações, necessitam-se informações que respondam pelo menos a cinco indagações básicas:

- a) **O quê?** - O que aconteceu, está acontecendo ou pode vir a acontecer. É a descrição objetiva do fato.
- b) **Quem?**- Identificação ou, pelo menos, os indícios de quem possa ser o autor do fato.
- c) **Quando e onde?** - São as indicações precisas de data e lugar, relevantes para futura investigação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

d) **Como?** - De que modo o fato ocorreu ou como o ato foi executado.

e) **Quem viu e pode provar?** - Contribuição ao suporte probatório, para a hipótese de investigação e, até mesmo, de eventual processo futuro: as testemunhas. É importante sempre indagar sobre a existência delas e, havendo-as, sobre seu nome, profissão, endereço e disposição de colaborar.

Quando for o caso de anonimato, deve-se aprofundar na busca de informações sobre o fato, conforme descrito acima. Isso porque, não havendo uma pessoa disposta a assumir a autoria da notícia ou da denúncia, o MPSE terá de usar meios indiretos para alcançar as provas necessárias e, nesse caso, a riqueza de informação é muito importante.

No entanto, a manifestação anônima poderá ser arquivada de plano se não contiver indícios suficientes para a sua apuração ou for desprovida de verossimilhança.

No caso de manifestação feita em audiência pública, as informações serão colhidas por um servidor da Ouvidoria do MP-SE e registrada em sistema informatizado da unidade, no próprio local onde sucedeu a referida audiência. Feito isso, adota-se o mesmo procedimento das manifestações apresentadas pelos outros meios de recebimento.

3.1.2 Manifestação por correio eletrônico (email)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

A manifestação encaminhada por correio eletrônico deve ser inserida em sistema informatizado próprio da Ouvidoria, se possível na íntegra, devendo-se-lhe atribuir um número de manifestação. Para isso, o texto da manifestação precisa ser copiado, com destaque para a data e hora do recebimento, bem como para o correio eletrônico do manifestante, destino da resposta.

O mesmo procedimento deve ser seguido no que diz respeito às informações que, sobre o mesmo assunto, venham a ser encaminhadas após a manifestação inicial, seja por iniciativa do interessado, para suprir omissões, seja a pedido da própria Ouvidoria. É importante que o correspondente extrato do sistema seja impresso, para fins de eventual comprovação, e arquivado em pasta própria do arquivo da Ouvidoria, juntamente com o respectivo ofício de encaminhamento.

3.1.3 Manifestação por Formulário Eletrônico

O interessado receberá de imediato o número da sua manifestação e sua senha para consulta e acompanhamento. Após isso, o extrato do sistema deverá ser impresso, para o caso de futura comprovação, e arquivado em pasta própria do arquivo da Ouvidoria, juntamente com o respectivo ofício de encaminhamento.

3.1.4 Manifestação por fax e via postal

Idêntico procedimento adotado na manifestação por correio eletrônico deverá ser atribuído àquela cujo encaminhamento tenha sido feito por fax ou via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, desde que atendidas às observações supracitadas no item **3.1.1** em relação aos casos de anonimato.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

3.1.5 Manifestação por telefone

O contato telefônico será com a Secretaria Executiva da Ouvidoria. Desde que haja ciência do manifestante, poderá a conversação ser gravada, para efeito de registro e encaminhamento, e reduzido o seu conteúdo a termo. Ademais, os aparelhos telefônicos da Ouvidoria terão identificador de chamadas, possibilitando ao atendente identificar de onde provém a ligação recebida.

A partir do recebimento pela Ouvidoria, a manifestação admitida sob qualquer das formas supracitadas obedecerá, em regra, ao seguinte trâmite:

a) recebimento da manifestação pela Secretaria Executiva da Ouvidoria, exceto aquela colhida em audiência pública, que será admitida por um servidor da Ouvidoria no próprio local onde ocorrer a referida audiência;

b) análise efetuada pela Assessoria da Ouvidoria, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

c) submissão da proposta ao Ouvidor, que decidirá acerca do respectivo encaminhamento e de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta a ser enviada ao interessado;

d) execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos pertinentes ao encaminhamento que tenha sido



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

decidido e do retorno das informações ao interessado.

3.2 - Correspondências e Arquivos

3.2.1 Tipos de correspondência

São dois os tipos de correspondência empregados na Ouvidoria: a correspondência **eletrônica** e a correspondência **impressa**.

Em se tratando de resposta a manifestação, normalmente se usa a correspondência eletrônica, exceto quando o interessado solicita o recebimento da resposta em seu endereço.

Quanto aos documentos de encaminhamento da manifestação, a forma de correspondência mais usada é a impressa. Havendo muita frequência de envio de correspondência para uma determinada instituição, a Ouvidoria utiliza o meio eletrônico.

O registro da correspondência no **Sistema Gerenciador de Documentos e Procedimentos (SGDP)** se faz somente para ofícios de encaminhamento aos órgãos internos do **MP-SE**.

A correspondência, simples ou registrada, emitida pela Ouvidoria com destinação às instituições externas e aos órgãos internos do MP-SE localizados no interior do Estado de Sergipe é encaminhada ao Protocolo Geral para expedição. A correspondência, por sua vez, endereçada às unidades organizacionais do MP situadas na Capital, incluindo as Promotorias de Justiça, é remetida para a Diretoria de Serviços Gerais e Transporte (**DSGT**), que se encarrega da distribuição. No entanto a própria Ouvidoria responsabiliza-se pela entrega da correspondência dirigida às unidades organizacionais do



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Edifício Walter Franco.

3.2.2 Sistema de arquivo de documentos

Os documentos recebidos pela Ouvidoria, e aqueles gerados internamente, armazenam-se em ambientes distintos, a saber:

a) Arquivo tradicional ou analógico: Os documentos impressos recebidos e parte dos documentos gerados na própria Ouvidoria são arquivados **manualmente**, em pastas suspensas, identificadas em suas lombadas por etiquetas confeccionadas de acordo com modelo específico, da seguinte forma:

- **Correspondência recebida** - arquivamento da correspondência impressa recebida que não possa ser identificada como manifestação.
- **Denúncias diretas ao PGJ** - arquivamento da manifestação classificada como "denúncia", feitas diretamente ao Procurador-Geral de Justiça.
- **Documentos diversos** - armazenamento de documentos referentes a assuntos diversos, tais como bens patrimoniais, recibos etc.
- **Legislação** - armazenamento de texto normativo relacionado com a Ouvidoria, incluindo lei de criação e regimento de Ouvidorias de outros órgãos, seja da esfera federal, estadual ou municipal, pertencentes a qualquer dos Poderes, além de outras normas de consulta freqüente ou recomendada.
- **Sugestões, críticas e elogios** - arquivamento da manifestação



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

classificada como "*sugestão*", "*crítica*" ou "*elogio*".

- **SGPD** - armazenamento de documentos impressos e inseridos no **Sistema Gerenciador de Documentos e Procedimentos (SGDP)**, sobretudo dos ofícios de encaminhamento destinados aos órgãos internos do MP-SE.

O outro tipo de arquivo tradicional usado pela Ouvidoria são as pastas do tipo **AZ**, nas quais se arquiva a manifestação classificada como "*denúncia*", "*informação*", "*reclamação*" ou "*solicitação*", pela ordem sequencial do número que recebe quando registrada no sistema informatizado da Ouvidoria. Portanto, as referidas pastas são identificadas por etiquetas que contêm o número da manifestação, de **cem em cem**.

b) Arquivo digital ou eletrônico: Alguns documentos gerados pela Ouvidoria são armazenados em arquivo eletrônico, em diretórios específicos localizados na rede de comunicação de dados do MP-SE, assim identificados:

- **Correspondência expedida** - armazenamento da cópia de qualquer ofício emitido pela Ouvidoria.
- **Relatórios** - armazenamento de cópias ou exemplares dos relatórios periódicos, boletins estatísticos ou documentos equivalentes relacionados às atividades da Ouvidoria.

3.3 - Encaminhamento e Resposta

O encaminhamento e a resposta correspondem aos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

principais procedimentos da Ouvidoria em face da manifestação recebida.

3.3.1 Encaminhamento da manifestação

O termo encaminhamento se traduz no ato por meio do qual a Ouvidoria repassa para os órgãos competentes do MPSE ou, quando for o caso, para instituições externas a manifestação que lhe é apresentada, para que, no âmbito das respectivas atribuições, se faça a análise de tal manifestação e seja tomada a decisão mais adequada.

Em regra, o encaminhamento se faz pela Secretaria Executiva da Ouvidoria.

A forma de correspondência mais usada é a impressa. Havendo muita frequência de envio de correspondência para uma determinada instituição, a Ouvidoria utiliza o meio eletrônico. Quanto ao prazo de encaminhamento, não existe determinação formal. Há prazo apenas para as respostas aos manifestantes, descrito a seguir no **item 3.3.3.**

3.3.2 Resposta à manifestação

A resposta à manifestação pode ser considerada como o ato mais importante da Ouvidoria. É por meio deste ato que o órgão atende aos interessados, esclarecendo-lhe as dúvidas, além de estimulá-los a avaliar apropriadamente o papel e o desempenho do MP-SE e de outros entes públicos.

Em relação à linguagem empregada nas respostas, deve ser clara, simples, precisa e objetiva. Ademais, importa adequá-la, sempre que possível, ao perfil do manifestante.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Tendo em vista que a Ouvidoria não possui função de execução nem competência correccional, é necessário que se pratique a ponderação em todas as respostas dadas aos manifestantes. A Ouvidoria tem papel de mero órgão ouvinte, repassadora (ou prestador) de informações, abstendo-se de emitir juízo de valor. A sua função e responsabilidade resumem-se no conhecimento do fato e na transmissão dele para o órgão competente, não lhe sendo legalmente permitida a cobrança de resultados, mas sim a cobrança de ações ao destinatário da manifestação, salvo quando for simples pedido de informação.

Deve-se observar na resposta a indicação do endereço ou do telefone do órgão ou da instituição para a qual tenha sido repassada a manifestação, facultando o contato direto do manifestante que, dessa forma, poderá buscar informações sobre as decisões relacionadas ao assunto de seu particular interesse.

Recomenda-se também indicar ao interessado o correio eletrônico, o telefone ou o endereço eletrônico do órgão ou instituição para a qual deveria ser encaminhada a manifestação, sempre que o assunto não estiver no âmbito de atribuições do MP-SE.

3.3.3 Prazo para resposta à manifestação

Conforme o parágrafo único, do Art. 2º, da Lei Complementar que Institui a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, os interessados devem ser cientificados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo por motivo justo.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

4 - CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 - Considerações Preliminares

A manifestação recebida pela Ouvidoria terá a seguinte classificação:

4.1.1 Quanto à situação em que se encontra

- Arquivada (**por ser impertinente**)
- Em análise (**pela Ouvidoria**)
- Encaminhada (**para o órgão competente**)
- Nova (**pendente de análise**)
- Finalizada (**pela Ouvidoria**)

4.1.2 Quanto ao meio de acesso

- Contato Pessoal
- Contato telefônico
- Correio eletrônico (**email**)
- Formulário eletrônico
- Fax ou postal

4.1.3 Quanto ao tipo

- Crítica
- Denúncia



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

- Elogio
- Informação
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão

4.1.4 Quanto ao assunto

- Entes externos - concurso público
- Entes externos - crime cibernético
- Entes externos - crime eleitoral
- Entes externos - educação
- Entes externos - improbidade administrativa
- Entes externos - infração, dano ou ameaça de dano ambiental
- Entes externos - ofensa ou violação aos direitos do consumidor
- Entes externos - organização criminosa
- Entes externos - práticas delitivas diversas
- Entes externos - saúde
- Entes externos - sonegação fiscal
- Entes externos - tráfico de drogas
- Entes externos - violação dos direitos (da criança, do adolescente, do idoso e do deficiente)
- Entes externos - violação dos direitos da mulher
- Entes externos - violação dos direitos humanos e dos direitos inerentes à cidadania
- Entes externos - outros
- Órgãos, agentes e servidores do MP - concurso público
- Órgãos, agentes e servidores do MP - deficiência técnica no desempenho da função
- Órgãos, agentes e servidores do MP - exercício de atividades



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

político-partidárias

- Órgãos, agentes e servidores do MP - exploração de prestígio
- Órgãos, agentes e servidores do MP - favorecimento, conluio ou prevaricação
- Órgãos, agentes e servidores do MP - inadimplência de obrigações civis
- Órgãos, agentes e servidores do MP - incontinência pública ou conduta inconveniente
- Órgãos, agentes e servidores do MP - omissão ou desídia no exercício da função
- Órgãos, agentes e servidores do MP - percepção de vantagens pessoais indevidas
- Órgãos, agentes e servidores do MP - recusa de atendimento ou tratamento descortês
- Órgãos, agentes e servidores do MP - retardamento de atos de ofício
- Órgãos, agentes e servidores do MP - utilização abusiva dos poderes do cargo
- Órgãos, agentes e servidores do MP - outros

4.1.5 Quanto à prioridade

- Alta
- Normal
- Baixa

4.1.6 Quanto ao destinatário-alvo

- Corregedoria-Geral do MPSE
- Procuradoria-Geral de Justiça
- Órgão de execução do MPSE
- Unidade competente dos órgãos reguladores do exercício das



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

atividades dos profissionais liberais

- Qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada

4.1.7 Quanto ao resultado

- Solucionada
- Remetida ao Procurador-Geral
- Remetida ao Corregedor-Geral
- Remetida a outros órgãos do MPSE
- Remetida ao Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP
- Arquivada por ser impertinente (sem resposta)

4.2 - Detalhamento dos Itens

4.2.1 - Situação da manifestação

Corresponde à condição - temporária ou permanente - em que se encontra a manifestação em um determinado período do tempo, quanto à sua resolução.

- **Arquivada (por ser impertinente):** trata-se de manifestação que não enseja resposta, por se apresentar incompreensível ou possuir conteúdo irrelevante. A manifestação anônima que não contiver indícios suficientes para a sua apuração ou for desprovida de verossimilhança também se encontra classificada neste item.
- **Em análise (pela Ouvidoria):** corresponde à manifestação que tenha incitado algum tipo de iniciativa da Ouvidoria e cujo encaminhamento de resposta ao interessado depende do resultado



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

dessa iniciativa.

- **Encaminhada (para o órgão competente):** manifestação para a qual se julgue devida, conveniente ou indispensável alguma providência de órgão do MPSE, mais precisamente da Corregedoria-Geral do Ministério Público, da Procuradoria-Geral de Justiça Adjunta Administrativa ou dos órgãos de execução da Instituição.
- **Nova (pendente de análise):** manifestação recebida e registrada pelo sistema e que não tenha sido analisada nem encaminhada pela Ouvidoria. É aquela manifestação não lida até então, ou que, posto que lida, não incitou, todavia nenhum tipo de providência por parte da Ouvidoria.
- **Finalizada (pela Ouvidoria):** trata-se de manifestação que tenha recebido resposta da Ouvidoria. Também envolve manifestação referente a instituições externas, com as quais os interessados são orientados a entrar em contato.

4.2.2 Meio de acesso

Expõe o meio de contato que o interessado pode usar para obtenção dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

- **Contato pessoal:** o interessado comparece pessoalmente à Ouvidoria para realizar a manifestação. Conforme já mencionado no **item 3.1.1**, a manifestação deve, nessa situação, ser reduzida a termo e, se for o caso, justificada a necessidade do anonimato ou do sigilo dos dados pessoais. Em qualquer das hipóteses, será registrada a manifestação em sistema



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

informatizado próprio da Ouvidoria, juntando-se ao extrato impresso o respectivo ofício de encaminhamento. Em caso de manifestação apresentada em audiência pública, as informações serão colhidas por um servidor da unidade e também registradas em sistema informatizado, no próprio local onde se der a referida audiência.

- **Contato telefônico:** o interessado faz a manifestação por telefone. Segundo explicado no **item 3.1.4**, nesta hipótese a manifestação também deverá ser reduzida a termo e registrada em banco de dados próprio da Ouvidoria, identificando, sempre que possível, nome, tipo de pessoa (física ou jurídica), sexo, data de nascimento, grau de instrução e correio eletrônico (email) do manifestante; natureza e conteúdo da manifestação, com indicação objetiva do fato ocorrido (dia, hora e local) e seus autores.
- **Correio eletrônico (email):** encaminhamento de manifestação à Ouvidoria, mediante correio eletrônico convencional, para a caixa postal do endereço: ouvidoria@mp.se.gov.br. De acordo com o item 3.1.1, deve a manifestação ser transferida, se possível na íntegra, para o sistema próprio da Ouvidoria e, feito isso, arquivada no diretório correspondente.
- **Formulário eletrônico:** manifestação encaminhada à Ouvidoria por meio de formulário próprio disponível na página da internet do MPSE. A manifestação é capturada pelo sistema de registro da Ouvidoria e nele arquivada. Como todas as outras, também recebe número de manifestação, conforme o **item 3.1.2**.
- **Por fax ou postal:** a manifestação é recebida pela Ouvidoria por meio de fax ou do sistema de correios. Seguindo a orientação do **item 3.1.3**, o conteúdo da manifestação (**integral ou resumido**) deve neste caso ser transportado para o sistema de registro da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Ouvidoria, preenchendo-se todos os campos de informação possíveis. Feito o registro, deve-se gerar extrato impresso, que ficará arquivado juntamente com o ofício de encaminhamento.

4.2.3 Tipo de manifestação

Classificação da manifestação, conforme a natureza do seu conteúdo.

- **Crítica:** manifestação que implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pelo MPSE, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos. A censura pode envolver conjuntamente atos, procedimentos e posições, ou considerá-los individualmente, com especificação de tempo, lugar e objeto. Quando a manifestação for específica e envolver fato grave, deve-se atentar para a possibilidade de classificá-la como **denúncia**.
- **Denúncia:** manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato a instituição, órgão externo ou interno ao MPSE, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica, com autor ou autores definidos e contornos demarcados no tempo, no espaço, na forma de execução e nas conseqüências; por exemplo: ***delito, ato de improbidade, lesão a direito, violação grave de deveres inerentes à função pública.***
- **Elogio:** manifestação em que os atributos, resultados ou outras características inerentes aos atos e procedimentos do **MPSE** estão salientados e enaltecidos, independentemente de terem sido praticados por seus membros ou servidores. No entanto, os



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

elogios dirigidos a instituições externas não são registrados pela Ouvidoria, de modo que os interessados, neste caso, devem ser orientados a contatar diretamente os destinatários da manifestação.

- **Informação:** quando o interessado efetua a manifestação em busca de informações sobre questões pontuais ou generalidades relacionadas com a estrutura, órgãos e agentes públicos, a história, os serviços, as atividades, os programas e os procedimentos específicos do **MPSE**, ou a respeito da maneira de praticar a defesa e a proteção de direitos coletivos. Se a manifestação visar a informações sobre órgãos externos, os manifestantes deverão ser encaminhados às fontes competentes. Em relação a informações sobre direitos pessoais ou sobre a maneira de exercê-los, não é atribuição da Ouvidoria concedê-las, razão pela qual devem os interessados também ser encaminhados aos órgãos competentes. Em caso de direito coletivo, a Ouvidoria não pode adiantar posicionamentos jurídicos, apenas dar orientações quanto à forma de protegê-lo.
- **Reclamação:** manifestação constituída de protesto ou reivindicação do manifestante sobre determinado assunto; por exemplo, ausência de Promotor de Justiça de sua comarca de atuação, não atendimento prioritário ao idoso, ao portador de deficiência etc.
- **Solicitação:** manifestação que solicita investigação ou providências por parte da Ouvidoria, tais como investigação de contaminação do ar, água ou solo e outros.
- **Sugestão:** manifestação de uma opinião com o intuito de contribuir para o aperfeiçoamento de uma rotina administrativa, procedimento, postura ou atividade, seja do MPSE, seja de outros órgãos públicos ou privados. Se a manifestação



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

representar censura, deve ser classificada como **crítica**.

4.2.4 Assunto da manifestação

O assunto divide-se em dois tópicos: o *órgão* ou a *entidade externa ou interna* a que se refere à manifestação e o *tema, objeto da manifestação*.

- **Entes externos:** manifestação que diz respeito às entidades ou aos órgãos externos. Subdivide-se nos seguintes temas:
 - **Concurso público:** manifestação referente a concurso público. Exemplo: *fraude, irregularidade, ilegalidade*.
 - **Crime cibernético:** o conteúdo da manifestação se refere a delitos cometidos nos meios eletrônicos. Exemplo: *falsa identidade, inserção de dados falsos em sistemas de informações, falso testemunho, pirataria de software*.
 - **Crime eleitoral:** manifestação sobre crime que busca atingir as eleições em qualquer das suas fases, desde a inscrição do eleitor até a diplomação; por exemplo: *propaganda eleitoral no dia das eleições; compra de voto*.
 - **Educação:** o conteúdo da manifestação relaciona-se com a educação; por exemplo: *evasão escolar, precariedade dos transportes escolares e das salas de aula, irregularidade em licitação para aquisição de merenda escolar*.
 - **Improbidade administrativa:** manifestação referente a atos praticados por agentes públicos, contrários às normas da moral, à lei e aos bons costumes, com visível falta de honradez e de retidão de conduta no modo de agir na administração pública direta, indireta ou fundacional dos três Poderes; por exemplo: *adquirir, para si ou para*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

outrem, no exercício do mandato, cargo, emprego ou função pública, bens de qualquer natureza cujo valor seja desproporcional à evolução do patrimônio ou à renda do agente público.

- **Infração, dano ou ameaça de dano ambiental:** manifestação relacionada com a violação, deterioração ou ameaça de deterioração do meio ambiente; por exemplo: *desmatamento de área preservada por uma empresa de celulose.*
- **Ofensa ou violação aos direitos do consumidor:** o conteúdo da manifestação diz respeito à lesão ao direito do consumidor; por exemplo: *mercadoria exposta sem preço na vitrina, propaganda enganosa, produto com prazo de validade vencido ou sem data de vencimento.*
- **Organização criminosa:** manifestação referente a organizações criminosas, associações de três ou mais pessoas, estruturalmente ordenadas e caracterizadas pela divisão de tarefas, com objetivo de obter, direta ou indiretamente, vantagem de qualquer natureza, mediante a prática de um ou mais crimes, como tráfico de entorpecentes, terrorismo, contrabando de armas de fogo etc.
- **Práticas delitivas diversas:** o conteúdo da manifestação refere-se a práticas diversas consideradas puníveis pela lei; por exemplo: *homicídio, seqüestro, pedofilia, estelionato.*
- **Saúde:** manifestação referente à área da saúde; por exemplo: *falta de leito em hospitais, descaso para com os enfermos, irregularidade em licitação para aquisição de medicamentos.*
- **Sonegação fiscal:** manifestação referente a atos de sonegação fiscal; por exemplo: *prestar declaração falsa ou omitir,*



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

total ou parcialmente, informação que deva ser produzida a agentes das pessoas jurídicas de direito público interno, com a intenção de eximir-se, total ou parcialmente, do pagamento de tributos, taxas e quaisquer adicionais devidos por lei.

- **Tráfico de drogas:** manifestação cujo conteúdo se refere ao comércio ilegal de entorpecentes.
 - **Violação dos direitos (da criança, do adolescente, do idoso e do deficiente):** manifestação referente à infração dos direitos da criança, do adolescente, do idoso e do deficiente; por exemplo: **violência sexual contra crianças, não observância do atendimento preferencial aos idosos e deficientes.**
 - **Violação dos direitos da mulher:** manifestação relacionada com atos de infração dos direitos da mulher; por exemplo: **violência física, violência sexual, violência moral.**
 - **Violação dos direitos humanos e dos direitos inerentes à cidadania:** manifestação referente a atos de infração dos direitos humanos e dos direitos inerentes à cidadania; por exemplo: *a discriminação racial, a aplicação da pena de morte, a sujeição de um indivíduo a tortura ou a tratamento desumano, tratamento desigual entre homens e mulheres.*
 - **Outros:** manifestação cujo conteúdo não se amolda aos itens anteriores.
-
- **Órgãos, agentes e servidores do MP:** manifestação que diz respeito aos órgãos, agentes e servidores do MPSE. Subdivide-se nos temas abaixo:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

- **Concurso público:** trata-se de manifestação referente a concurso público do MPSE; por exemplo: *pedido de informação, fraude, irregularidade, ilegalidade.*
- **Deficiência técnica no desempenho da função:** o conteúdo da manifestação refere-se a algum tipo de inadequação ou deficiência dos órgãos, agentes ou servidores do MPSE na execução de suas tarefas, frustrando os resultados legitimamente esperados; por exemplo: *denúncias ou ações civis públicas rejeitadas por inépcia, termos de ajustes juridicamente inválidos e inexecutáveis.*
- **Exercício de atividades político-partidárias:** manifestação referente ao exercício de atividades político-partidárias por agentes ou servidores do MPSE, prática proibida constitucionalmente quando eles se encontram no exercício da função.
- **Exploração de prestígio:** manifestação relacionada a crimes praticados contra a administração da justiça. Consiste em solicitar ou receber dinheiro ou vantagem a pretexto de influir sobre a decisão de juiz, jurado, órgão do Ministério Público, funcionário de Justiça, perito, tradutor, intérprete ou testemunha; por exemplo: *Promotor de Justiça aceitar certo valor em dinheiro para não aplicar penalidade a uma empresa, por descumprimento de norma ou lei.*
- **Favorecimento, conluio ou prevaricação:** o conteúdo da manifestação refere-se a atos de favorecimento (**ato de favor, de fomento, de apoio ou de proteção, para que algo se faça ou se realize cumprindo os objetivos ou intuitos tidos em mira**), conluio (**conchavo ou combinação maliciosa ajustada entre duas ou mais pessoas, com o objetivo de**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

fraudar ou iludir a outrem, ou de se furtar ao cumprimento da lei) ou prevaricação (falta contra o cumprimento do dever ou abuso no exercício das funções, por improbidade ou má-fé); por exemplo: *pedir o arquivamento de inquérito que comporte denúncia ou ação civil pública, com a finalidade de beneficiar a parte.*

- **Inadimplência de obrigações civis:** manifestação referente a casos de habitual inadimplência de obrigações contratuais: *aluguel, condomínio, tributos, crediários, relações bancárias e outros.*
- **Incontinência pública ou conduta inconveniente:** manifestação relacionada a atitudes de desordem em público, modo vulgar de se expressar ou a algum tipo de comportamento impróprio de agente ou servidor do MPSE; por exemplo: *embriaguez no serviço, hábitos exóticos e escandalosos, linguagem e apresentação pessoal inconveniente.*
- **Omissão ou desídia no exercício da função:** o conteúdo da manifestação relaciona-se com a ausência de ação ou com alguma negligência de agente ou servidor do MPSE no desempenho das funções; por exemplo: *Promotor de Justiça receber informação de que uma criança está sob ameaça de violência sexual e não investigar o fato (omissão); investigar tardiamente, depois que a criança foi violentada, ou investigar a tempo, mas não cobrar o resultado da investigação (desídia).*
- **Percepção de vantagens pessoais indevidas:** manifestação referente a recebimento indevido de ganho ou lucro por agentes ou servidores do MPSE em benefício próprio; por exemplo: *servidor da Instituição aceitar sucessivos mimos*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

(jóias, produtos importados) de empresário suspeito de crime de sonegação, ou de administrador público presumivelmente ímprobo.

- **Recusa de atendimento ou tratamento descortês:** manifestação referente a casos de negativa de atendimento ao cidadão que busque socorro, informação ou orientação de órgão do MPSE, tratamento grosseiro ou indelicado no atendimento ao público.
- **Retardamento de atos de ofício:** o conteúdo da manifestação refere-se a órgão, agente ou servidor do MPSE que deixa de executar, dentro do prazo legal, ou em prazo razoável, os atos de sua atribuição legal; por exemplo: *Promotor de Justiça da Instituição não oferecer denúncia, não responder a recurso ou não emitir parecer, dentro do prazo legal.*
- **Uso abusivo dos poderes do cargo:** manifestação relacionada à agente ou servidor do MPSE que, apresentando-se como tal, reclama privilégios ou favores incompatíveis com os compromissos e dignidade do cargo; por exemplo: *servidor da Instituição demandar o seu atendimento primeiro que o daquelas pessoas que já esperavam no local.*
- **Outros:** manifestação cujo conteúdo não se amolda aos itens anteriores.

Quando a manifestação se enquadrar em mais de um assunto, será classificada naquele de maior predominância.

4.2.5 Prioridade da manifestação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Diz respeito ao grau de importância da manifestação encaminhada à Ouvidoria.

- **Alta:** manifestação que merece elevada consideração da Ouvidoria. Em outras palavras, é aquela que tem precedência às demais.
- **Normal:** manifestação que merece média consideração da Ouvidoria.
- **Baixa:** manifestação considerada de baixa importância pela Ouvidoria.

4.2.6 Destino-alvo da manifestação

Compreende os órgãos do MPSE, e também os entes externos, que são alvo da manifestação qualificada como crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação ou sugestão. Nesse caso, é fundamental que a Instituição ou o órgão, interno ou externo ao **MPSE**, demonstre competência legal para a prática e evidencie-se como responsável direto e imediato pelo ato, ou fato, objeto da manifestação.

- **Corregedoria-Geral do Ministério Público:** manifestação que possui como destinatário membro do MPSE.
- **Procuradoria-Geral de Justiça Adjunta Administrativa:** manifestação que possui como destinatário servidor do MPSE ou pessoa física, ou jurídica, por este contratada para execução de serviço específico.
- **Órgão de execução do MPSE:** manifestação que envolve fato em que o MPSE tenha o dever de agir e para tanto esteja legitimado. Nessa hipótese, será remetida a manifestação para o órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, se tenha confiado



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

à atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

- **Unidade competente dos órgãos reguladores do exercício das atividades dos profissionais liberais:** manifestação que envolve profissionais liberais e decorre de atos praticados no exercício da profissão.
- **Qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada:** manifestação que não se amolda aos casos anteriores.

4.2.7 Resultado da manifestação

É a forma como pode ser concluído, formal ou materialmente, o procedimento instaurado a partir da manifestação apresentada à Ouvidoria.

- **Solucionada:** manifestação que tenha recebido resposta da Ouvidoria. Também envolve a manifestação referente a instituições externas ou órgãos internos do **MPSE**, que os interessados são orientados a contatar diretamente.
- **Remessas (ao Procurador-Geral, ao Corregedor-Geral do Ministério Público, a Coordenadoria-Geral do Ministério Público, ao CNMP):** Essas situações representam desdobramento daquela referida no item de "Encaminhada". Como a Ouvidoria não é um órgão de execução, deve encaminhar a manifestação ao órgão competente, para que, no exercício das atribuições legais, se adotem as medidas apropriadas.
- **Arquivada por ser impertinente (sem resposta):** manifestação que não enseja resposta por se apresentar incompreensível, não indicar o endereço do manifestante ou até mesmo por possuir



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

conteúdo irrelevante. A manifestação anônima que não contiver indícios suficientes para a sua apuração ou for desprovida de verossimilhança também se encontra classificada neste item.

5- RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

A **Lei Complementar n.º 128/2006**, que trata da criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, dispõe em seu **art. 2º, inciso IV**:

Art. 2º - Compete à Ouvidoria do Ministério Público:

(...)

IV - Elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça, relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
resultados.”

Tal tarefa é executada mediante dados gerados por sistema informatizado próprio, no qual se armazena e classifica toda manifestação recebida pela Ouvidoria. No entanto, recomenda-se a realização de análise mais profunda desses dados, enfatizando aqueles relativos às “denúncias” e “críticas e reclamações”. A natureza dos atos denunciados, bem como a procedência das denúncias, também são aspectos importantes a ressaltar no relatório.

Deve-se também salientar a quantidade e a natureza (**forma de resposta e de contato**) da correspondência produzida pela Ouvidoria sob a condição de resposta, em meio eletrônico ou impresso convencional.

É essencial que o relatório se preste como fonte de informações relevantes para aprofundar as reflexões sobre o papel do **MPSE** na sociedade e também aperfeiçoar os mecanismos de cumprimento de seus deveres e compromissos para com ela.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

6 ANEXOS

1 - Modelo de Formulário para atendimento presencial.

OUVIDORIA DO MPSE FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO - CEAC			
Número da Manifestação			
Meio de Atendimento	<input type="checkbox"/> contato pessoal	<input type="checkbox"/> contato telefônico	
Tipo de Manifestação	<input type="checkbox"/> informação <input type="checkbox"/> sugestão <input type="checkbox"/> crítica	<input type="checkbox"/> elogio <input type="checkbox"/> denúncia	<input type="checkbox"/> reclamação
Meio de Resposta Desejado	<input type="checkbox"/> contato pessoal <input type="checkbox"/> e-mail	<input type="checkbox"/> contato telefônico <input type="checkbox"/> postal	<input type="checkbox"/> fax <input type="checkbox"/> não obter resposta
Nome			
Sexo	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Profissão	
Endereço			



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Interno.

Aproveita o ensejo para renovar protestos de elevada estima e consideração.

Modelo 2

O Ouvidor do Ministério Público, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 128/2006, encaminha nos termos do Art. 6º, inciso VI de seu Regimento Interno, cópia de manifestação **(de autoria não identificada)** registrada nesta Ouvidoria - pelo permissivo do § 2º do Art. 4º de seu Regimento Interno, para as providências que julgar cabíveis, salientando **(ser de exclusivo juízo de V. Exa./V.S. o conhecimento e acatamento de seu teor)**. Solicita informações sobre a conduta adotada, no prazo de 10 dias, consoante disposição do art. 9º, §1º da Resolução nº 0001/2009 do CNOMP, qualquer que seja, para comunicação ao manifestante e encerramento do registro, na forma do § 1º do **Art. 6º** de seu Regimento Interno.

Aproveita o ensejo para renovar protestos de elevada estima e consideração.

Modelo 3

O Ouvidor do Ministério Público, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 128/2006, encaminha nos termos do Art. 6º, inciso VI de seu Regimento Interno, cópia de manifestação registrada nesta Ouvidoria **(por fulano de tal) ou (de autoria resguardada por sigilo nesta Ouvidoria)** sobre procedimento de v. atribuição, solicitando, ex vi do Art. 7º de seu Regimento Interno, informações acerca desse mesmo procedimento, sendo prescindível a instrução documental, para que esclarecimentos sejam prestados ao manifestante.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Modelo 4

O Ouvidor do Ministério Público, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 128/2006, encaminha nos termos do Art. 6º, inciso VI de seu Regimento Interno, cópia de manifestação registrada nesta Ouvidoria **(por fulano de tal) ou (de autoria resguardada por sigilo nesta Ouvidoria)** pertinente a atribuição de V. Exa./V.S. O manifestante foi orientado a acompanhar seu interesse nessa r. Instituição.

Limitado ao exposto e colocando-me à disposição de V. Sª para o estreitamento das relações institucionais e colaboração nas áreas de atuação, subscrevo,

Atenciosamente.

Modelo 5

Acusando o recebimento das informações prestadas por V. Exa; comunico-lhe que **(providência adotada)** o arquivamento e a baixa do registro no âmbito desta Ouvidoria, uma vez esgotadas as suas atribuições.

Agradecendo a presteza e colocando-me a v. disposição, expresso meus cordiais cumprimentos.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

6.2 Modelos de Resposta

Modelo 1

Agradecemos-lhe o contato. Sua manifestação foi encaminhada à Promotoria de Justiça que detém atribuições para conhecer dela e adotar as providências necessárias. Desejando acompanhar, dirija-se diretamente à Promotoria pelo telefone....., pelo correio eletrônico..... pessoalmente no endereço ou consulte neste protocolo.

Modelo 2

Seus dados pessoais, se indispensáveis para a apuração dos fatos



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

constantes da manifestação, poderão ser transferidos para a autoridade competente a quem incumbirá manter o sigilo deles.

Modelo 3

A manifestação anônima poderá ser arquivada de plano se não contiver indícios suficientes para a sua apuração ou for desprovida de verossimilhança.

Modelo 4

Sua manifestação foi arquivada por não apresentar irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público e não ter relação com as atividades por eles desenvolvidas (Art. 6º, inciso I de seu Regimento Interno).

Modelo 5

Sua manifestação foi arquivada por não estar suficientemente fundamentada e não conter elementos necessários de prova que permitam averiguar-lhe a veracidade (Art. 6º, inciso I de seu Regimento Interno).

Modelo 6

Agradecemos-lhe o contato. Ao Ministério Público são vedadas a representação judicial e a consultoria jurídica, sendo sua atividade dirigida para a defesa dos interesses coletivos. Em se tratando de interesse individual ou de cunho patrimonial, procure a Defensoria



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Pública pelo telefone....., pelo correio eletrônico ou presencialmente no endereço

Modelo 7

Agradecemos-lhe o contato. Ao Ministério Público são vedadas a representação judicial e a consultoria jurídica. Eventual questionamento sobre lesão a direito individual provocado por agente público deverá ser feito por Mandado de Segurança e por advogado constituído. Procure a Defensoria Pública pelo telefone..., pelo correio eletrônico.... ou pessoalmente no endereço....

Modelo 8

Agradecemos-lhe o contato. Esta Ouvidoria tem por atribuição o conhecimento de manifestações referentes às atividades dos membros do Ministério Público e de seus serviços auxiliares. Sua manifestação foi encaminhada **(ao órgão competente)**, podendo ser acompanhada pelo telefone..., pelo correio eletrônico..... ou pessoalmente no endereço

Modelo 9

Sua manifestação gerou o procedimento..... na Promotoria de Justiça....., podendo ser acompanhado pelo telefone, pelo correio eletrônico..... ou pessoalmente no endereço....

Modelo 10

Os fatos constantes de sua manifestação já são objeto do



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

procedimento..... da Promotoria de Justiça....., podendo ser acompanhado pelo telefone....., pelo correio eletrônico..... ou pessoalmente no endereço

Modelo 11

Agradecemos-lhe o contato. Sua sugestão/sua crítica/seu elogio foi encaminhado(a) **(ao órgão competente)** para conhecimento.

Modelo 12

Adotadas as providências cabíveis no âmbito desta Ouvidoria, archive-se esta manifestação.

Modelo 13

Eventuais complementações ou informações poderão ser inseridas neste protocolo.

Modelo 14

Agradecemos-lhe o contato. Os dados constantes de sua manifestação são insuficientes para encaminhamento e providências. Favor complementar de forma circunstanciada e objetiva, informando sobre qual Termo de Ajustamento de Conduta solicita, sob pena de arquivamento.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

6.3 Legislação Pertinente

6.4.1- Art. 130-A, § 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

Art. 130-A. (...)

§ 5º 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.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

6.3.1 - Lei de Criação da Ouvidoria do MPSE

LEI COMPLEMENTAR nº 128 DE 18 DE JULHO DE 2006

Institui a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe e dá outras providências.

Art. 1º. A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE é órgão auxiliar do Ministério Público, criada em consonância com as disposições do **Art. 130-A, § 5º**, da Constituição da República, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros ou órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

§ 1º. A Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento

Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe
Manual de Normas e Procedimentos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

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.

§ 2º. As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar, encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça, relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários,



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

V - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VI - fazer registrar os expedientes na Ouvidoria, mediante protocolo, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

VIII - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Parágrafo único. As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

Art. 3º. A Ouvidoria não dispõe de poderes correccionais nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Art. 4º. O acesso à Ouvidoria será realizado por comparecimento pessoal ou mediante:

I - correspondência;

Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe
Manual de Normas e Procedimentos



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

II - ligação telefônica, que será reduzida a termo pela Ouvidoria;

III - mensagem via fac-símile;

IV - comunicação via Internet, com utilização do Serviço da Ouvidoria a ser disponibilizado no site do Ministério Público.

Art. 5º. A função de Ouvidor do Ministério Público do Estado de Sergipe será exercida por Procurador de Justiça em atividade, eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça e nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

Parágrafo único. O processo eleitoral será regulamentado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 6º. O Ouvidor poderá ser destituído da função 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.

Parágrafo único. O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Complementar nº. 02/90.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Art. 7º. Os procedimentos internos serão definidos por ato do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 8º. O artigo primeiro e parágrafos desta Lei serão inseridos como Art. 32 e parágrafos da Seção V do Capítulo IV - DOS ÓRGÃOS AUXILIARES DO MINISTÉRIO PÚBLICO - da Lei Complementar 02/90.

Art. 9º. Os arts. 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º, e parágrafos serão inseridos na Seção V do Capítulo VII - DOS ÓRGÃOS AUXILIARES - da Lei Complementar 02/90, com a devida remuneração.

Art. 10. A Ouvidoria será instalada no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da publicação desta Lei.

Art. 11. É acrescentado o inciso VII ao Art. 7º da LC 02/90, com a seguinte redação:

"Art. 7º. São órgãos auxiliares do Ministério Público:

"VII - A Ouvidoria."

Art. 12. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Aracaju, 18 de julho de 2006; 185º da Independência.

JOÃO ALVES FILHO

Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe
Manual de Normas e Procedimentos



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
GOVERNADOR DO ESTADO**

6.4.3 - Regimento Interno da Ouvidoria do MPSE

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Art. 1º. A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza,



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição, além do fortalecimento da cidadania.

Art. 2º. A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos demais órgãos do Ministério Público, atuando em regime de cooperação com eles sem relação de hierarquia funcional.

CAPÍTULO II

Das Atribuições

Art. 3º. Compete a Ouvidoria as seguintes atribuições:

I - receber e emitir manifestação sobre reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - formular proposta aos órgãos de execução e setores administrativos do Ministério Público para atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

III - coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequação e eficiente prestação das atividades funcionais;

IV - promover articulação e parcerias com



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

outros organismos públicos privados;

V - apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público, ao Coordenador-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sugerindo medidas a serem adotadas;

VI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Ministério Público, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

VIII - encaminhar relatório trimestral das suas atividades, ao Procurador-Geral de Justiça, Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça;

IX - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 4º. Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de quaisquer naturezas.

§ 1º. Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

§ 2º. A critério do Ouvidor, as informações que, apesar de anônimas, possam interessar a órgão de execução do Ministério Público, poderão ser recebidas e repassadas o órgão respectivo.

Art. 5º. Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados em banco de dados e, quando não puderem ser respondidos imediatamente, formarão procedimentos numerados seqüencialmente.

§ 1º. Quando se tratar de manifestação verbal, a Secretaria Executiva deverá reduzi-la a termos.

§ 2º. O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art. 6º. Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I - arquivar de plano, caso a matéria seja manifestamente improcedente, não tenha relevância para o Ministério Público ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria;

II - realizar diligências para a melhor instrução do feito;

III - tomar providências para o diagnóstico ou a solução de problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contato com órgãos do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Ministério Público ou outros órgãos públicos e privados;

IV - Encaminhar diretamente aos órgãos de administração, de execução ou auxiliares do Ministério Público os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desses órgãos;

V - encaminhar à Procuradoria-Geral de Justiça, à Corregedoria-Geral do Ministério Público, à Coordenadoria-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, conforme o caso, após análise, manifestação e, quando cabível, sugestão de providências a serem adotadas, os expedientes que importarem elogio, crítica, reclamação ou representação contra membro do Ministério Público do Estado de Sergipe sem prejuízo de outras providências cabíveis;

VI - remeter aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Ministério Público.

§ 1º. Nas hipóteses de encaminhamento do feito a órgão do Ministério Público Estadual, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas.

§ 2º. Caso o procedimento seja encaminhado a outros órgãos públicos ou privados, cumpre à Ouvidoria buscar informações sobre as providências adotadas no órgão de destino.

Art. 7º. Os órgãos que integram estrutura organizacional do Ministério Público deste Estado devem prestar o



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

apoio necessário ao desempenho das atividades funcionais da Ouvidoria e as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei assegure o dever de sigilo.

§ 1º. Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

§ 2º. A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicados à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 8º. O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

CAPÍTULO III

**Da Estrutura e do Funcionamento da
Ouvidoria**

Art. 9º. A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e pela Secretaria Executiva.

Parágrafo único. Para fins administrativos, a Ouvidoria vincula-se ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Art. 10. As funções de Ouvidor são exercidas por membro da instância superior do Ministério Público do Estado de Sergipe, escolhido na forma da lei.

Art. 11. O membro do Ministério Público exerce a função de Ouvidor sem prejuízo das atribuições de sua respectiva Procuradoria.

Art. 12. Compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes e representando-a junto ao Ministério Público, à sociedade e ao Estado.

Art. 13. A Secretaria Executiva da Ouvidoria é ocupada por Assessor de Procurador de Justiça, símbolo MP-CCE-GP, do Quadro de Pessoal de Provimento Comissionado dos Serviços Auxiliares do Ministério Público, com formação adequada ao desempenho das funções previstas neste Regimento, sem prejuízo de suas atribuições legais.

Art. 14. São atribuições do Secretário Executivo da Ouvidoria:

I - receber correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor;

II - abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos e a documentação da Ouvidoria;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

III - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;

IV - secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;

V - fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, após determinação do Ouvidor;

VI - administrar a agenda do Ouvidor para efeitos de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;

VIII - inserir em sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IX - redigir relatórios, despachos, correspondência e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

X - atender com atenção e cordialidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

sistema de registro e controle das manifestações;

XI - exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

Art. 15. A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento das Procuradorias de Justiça.

CAPÍTULO IV

Das Disposições Finais

Art. 16. O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público.

Art. 17. A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema de informações com base de dados única que permite o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o movimento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. A fim de desenvolver o sistema informatizado referido no caput deste artigo, a Ouvidoria poderá solicitar o apoio do Setor de Informática da Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 18. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor.

Aracaju, 13 de Maio de 2010.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

LUIZ VALTER RIBEIRO

Procurador de Justiça

PEDRO IROITO DÓRIA

Ouvidor do Ministério Público de Sergipe