



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

**(VERSÃO ATUALIZADA PELA
RESOLUÇÃO N.º 006/2020-CPJ)**

RESOLUÇÃO N.º 029/2007-CPJ

**DISPÕE SOBRE A INSTALAÇÃO DA
OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO
PÚBLICO DO ESTADO DO
AMAZONAS, REGULAMENTA A
INDICAÇÃO E ESCOLHA DO
OUVIDOR E DÁ OUTRA
PROVIDÊNCIAS.**

**O COLÉGIO DE PROCURADORES DE
JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**, no exercício de
sua competência que lhe confere o art. 33, incisos I e III da
Lei Complementar n.º 011/93;

CONSIDERANDO o voto do Exmo. Sr.
Conselheiro-Relator, Doutor Mauro Luiz Campbell Marques,
nos autos do Processo n.º 4.089/2005/PGJ;

CONSIDERANDO a decisão do Egrégio Colégio
de Procuradores, à unanimidade dos presentes, em sessão
extraordinária realizada em 18 de setembro de 2007;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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 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. *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-
CPJ)*



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

§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. (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

§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. (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 2.º – Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e 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 – determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem fundamentadas;

IV – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

V – elaborar e encaminhar aos órgãos colegiados superiores, ao Procurador-Geral de Justiça e ao



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

Corregedor-Geral do Ministério Público, bem como ao Conselho Nacional do Ministério Público, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com os indicadores mínimos constantes no Anexo da Resolução n.º 95/2013;

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

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

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

IX – 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. (*Revogado pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

na sede do Ministério Público e em suas unidades descentralizadas. (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

§1.º – O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público. (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

§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. (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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: (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

I – Implementar, coordenar e supervisionar as atividades de atendimento ao público, no seu âmbito de atuação, em conformidade com as normas vigentes; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

II – Implantar e acompanhar as rotinas de trabalho, manifestando-se sobre os casos especiais de atendimento; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

III – Assegurar a integração das rotinas de atendimento ao público, bem como o padrão de qualidade, com requisitos de atenção, respeito e cortesia; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

IV – Promover a otimização e o aperfeiçoamento dos mecanismos de comunicação com o público e do atendimento prestado; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

V – Dirimir dúvidas quando a demanda trazida pelo cidadão fugir à atribuição do servidor administrativo; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

VI – Elaborar relatórios gerenciais sobre os dados de atendimento ao público, em observância à legislação aplicável aos relatórios da Ouvidoria-Geral; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

VII – Realizar o encaminhamento formal, quando for o caso, do cidadão-usuário ao órgão competente; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

IX – Providenciar os recursos materiais permanentes e de consumo necessário ao bom desenvolvimento das atividades da Ouvidoria-Geral; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

X – Organizar e supervisionar as atividades dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

XI – Redigir documentos oficiais de acordo com a necessidade ou em cumprimento a determinações superiores; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

XIII – Levar ao conhecimento do Ouvidor-Geral do MP-AM as solicitações de acesso à informação para fins



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

de análise e encaminhamento ao setor competente;
(*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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;
(*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

XV – Reportar-se ao Ouvidor-Geral do MP-AM, sempre que solicitado, acerca das atividades desenvolvidas no atendimento ao público; e (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

XVI – Exercer outras atividades compatíveis com a função. (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

SEÇÃO II DOS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 6.º - São atribuições dos servidores do quadro administrativo lotado na Ouvidoria-Geral: (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

I – Atender e orientar o público com atenção, respeito e cortesia, facilitando o seu acesso a serviços de informação; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

II – Realizar, por meio do sistema informatizado institucional, o registro de denúncias com atribuição do Ministério Público, conforme orientação da chefia; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

III – Realizar o encaminhamento formal, quando for o caso, do cidadão-usuário ao órgão externo competente, conforme orientação da chefia; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

IV – Consultar a chefia para solicitar esclarecimento ou dirimir qualquer dúvida referente ao atendimento realizado; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

V – Fornecer as informações solicitadas pelo cidadão-usuário, resguardadas as situações de sigilo, fazendo a consulta ao sistema informatizado institucional e demais ferramentas disponibilizadas; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

VI – Realizar o registro dos atendimentos realizados para fins de elaboração dos relatórios periódicos de atividades; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

VII – Atender e auxiliar a Chefia da Ouvidoria-Geral; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

VIII – Zelar, providenciar e disponibilizar material de trabalho; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

IX – Praticar demais atos relacionados ao trabalho da Ouvidoria-Geral; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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: (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

I – O atendimento ao público externo será realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 14:00 horas; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

III – A entrada de pessoas será feita pelo portão frontal, de acordo com os procedimentos internos de



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

segurança da Instituição Ministerial; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

IV – O controle de acesso das pessoas e a segurança nas dependências do Ministério Público serão de responsabilidade da Assessoria de Segurança Institucional; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

VII – O atendimento será realizado por um servidor lotado na Ouvidoria-Geral que deverá se identificar ao iniciar o procedimento; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

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. *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

SEÇÃO IV DO ATENDIMENTO PELO DISQUE DENÚNCIA

Art. 9.º - O atendimento ao público pelo Disque-Denúncia (0800 092 0500 e 0800 720 5100) dar-se-á nos seguintes termos: *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

I – O atendimento ao público pelo Disque-Denúncia será realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 as 14:00 horas, pelo telefone 0800 092 0500; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

II – Um servidor lotado na Ouvidoria-Geral ficará responsável pelo atendimento das ligações; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

III – O atendente deverá se identificar e solicitar as informações necessárias ao recebimento da denúncia; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

IV – O atendente procederá ao registro da denúncia no sistema informatizado institucional; *(Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

sua análise, encaminhando, em seguida, a peça de informação à Coordenação competente; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

VII – A existência de qualquer dúvida por parte do atendente deverá ser sanada pela Chefia da Ouvidoria-Geral. (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

SEÇÃO V DO ATENDIMENTO PELO DENÚNCIA ON-LINE

Art. 10 - O atendimento ao público pelo Denúncia On Line dar-se-á nos seguintes termos: (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

I – O cidadão-usuário poderá enviar denúncias ao MP-AM pelo endereço eletrônico www.denuncia.mpam.mp.br ou www.ouvidoria.mpam.mp.br, que ficará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

II – O cidadão-usuário deverá preencher um formulário com seus dados pessoais completos, endereço residencial, telefone e e-mail; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

de Justiça da Comarca competente; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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; (*Redação dada pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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: (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

I – pessoalmente, comparecendo a uma das unidades da Ouvidoria; (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

II – por ligação telefônica, que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação será reduzido a termo; (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

III – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico disponibilizado oficialmente no sítio oficial do Ministério Público; (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

IV – por via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

será aberta apenas pelo Ouvidor-Geral, pessoalmente.
(*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

Art. 14 - Quando não realizadas por formulário eletrônico, as manifestações serão inseridas pela Ouvidoria no sistema informatizado. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

Art. 16 – Para serem recebidas na Ouvidoria, as manifestações deverão ter autoria identificada. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

§1.º – Admitir-se-á excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais desde que o interessado requeira de forma expressa e justificada. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§2.º – Quando não se tratar de manifestação sigilosa, o interessado deverá indicar informações mínimas para sua identificação. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§3.º – As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Art. 17 – Para serem processadas na Ouvidoria-Geral, as manifestações deverão tratar de assunto pertinente às atividades e atribuições do Ministério Público. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

envolvidos e, ainda, quando possível, o apontamento de elementos de prova. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Art. 19 – Após o recebimento, análise e classificação, a manifestação deverá ser encaminhada aos órgãos responsáveis para as providências cabíveis. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Art. 21 – As respostas encaminhadas à Ouvidoria-Geral serão encaminhadas ao conhecimento do interessado. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Parágrafo único – A critério da Ouvidoria-Geral o conteúdo das respostas poderá ser repassado ao interessado de forma resumida. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Art. 22 – As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

Parágrafo único – Sendo possível o reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada diretamente ao Órgão próprio, notificando-se o interessado sobre as diligências. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Art. 24. A Ouvidoria-Geral, após as providências cabíveis e comunicação aos interessados, determinará o arquivamento dos autos. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Art. 25 – 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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

§2.º – Demandas encaminhadas por via postal serão digitalizadas e devidamente registradas no sistema eletrônico, obedecendo às disposições relativas ao trâmite ordinário das manifestações. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§1.º – Na hipótese de vacância, assumirá o Procurador de Justiça mais antigo que deverá convocar eleição, no prazo de 15 (quinze) dias. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§2.º – O Ouvidor-Geral do Ministério Público será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Suplente de Ouvidor-Geral, designado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, sendo o segundo candidato mais votado na eleição para titular do referido cargo eletivo. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

abuso de poder, conduta incompatível, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§1.º – O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Orgânica. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

§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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

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. *(Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ)*

Art. 32 – O tempo de espera do cidadão para o atendimento no setor de atendimento não poderá exceder a



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

30 (trinta) minutos, salvo por motivo justificável. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

Art. 33 – Compete ao Ouvidor-Geral do Ministério Público dirimir as dúvidas e decidir eventuais casos omissos na aplicação desta Resolução. (*Incluído pela Resolução n.º 006/2020-CPJ*)

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

SALA DE REUNIÕES DO EGRÉGIO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus (Am.), 03 de outubro de 2007.

MAURO LUIZ CAMPBELL MARQUES
Presidente