



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

ATO REGULAMENTAR Nº 01/2011-GPGJ¹
(DJE 27/01/2011)

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, no uso das atribuições fixadas na Lei Complementar Estadual nº 13/91, art. 8º, I e na Lei Complementar Estadual nº 083/2005, art. 8º;

Considerando a necessidade de disciplinar a estrutura funcional e os procedimentos internos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão,

RESOLVE: CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, criada pela Lei Complementar nº. 83, 3 de junho de 2005, em consonância com as disposições do parágrafo 5º do artigo 130-A da Constituição Federal, é órgão auxiliar do Ministério Público e integra a estrutura da Procuradoria-Geral de Justiça, tendo por objeto contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, prestação e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

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

Art. 3º. Os órgãos que integram a estrutura organizacional do Ministério Público devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º. A Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais, não substitui nem interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

Art. 5º. As notícias de irregularidades, representações, reclamações e críticas deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 6º. Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente, por intermédio de escritos, verbalmente, por meio de canais de comunicação eletrônico, postal ou telefônico.

¹ Atualizado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPGJ.

Parágrafo Único. Quando se tratar de manifestação verbal, esta deverá ser reduzida a termo.

CAPÍTULO II

1 Alterado pelos Atos Regulamentares nº 21/2016-GPGJ e 28/2022-GPGJ.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 7º. 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, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis ou, conforme o caso, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência;

III – determinar o arquivamento de representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem minimamente fundamentadas;

IV – fazer registrar, mediante protocolo, os expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuando os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V – manter intercâmbio e celebrar convênios com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vista à consecução dos seus objetivos;

VI – organizar e manter arquivo de documentação relativos às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

VII – 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;

VIII – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

IX – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 8º. A Ouvidoria tem a seguinte estrutura:

I – o Gabinete do Ouvidor;

II – a Chefia de Secretaria.

III – a Assessoria Jurídica;

IV - a Ouvidoria da Mulher ([Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022- GPGJ, de 09 de setembro de 2022](#)).

V - um Membro Auxiliar. ([Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024](#))

§ 1º. O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º. Junto ao Gabinete funcionará o Assessor Jurídico indicado pelo Procurador de Justiça eleito Ouvidor, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem delegadas.

§ 3º. A Chefia de Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria.

§ 4º O Membro Auxiliar será designado pelo Procurador-Geral de Justiça, aplicando-lhe, no que couber, a Resolução CNMP nº 160/2017.

§ 5º O desempenho das atividades do Membro Auxiliar da Ouvidoria não implica: ([Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024](#))

I - pagamento de gratificação, e ([Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024](#))

II - cumulação de cargos, para fins remuneratórios. ([Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 44/2024-GPG, de 01/11/2024](#))

Art. 9º. Compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes, representando-a no âmbito do Ministério Público e junto à sociedade e ao Estado.

Art. 10. Compete à Chefia de Secretaria:

I - inserir, no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional, sem prejuízo da manutenção do sigilo nas hipóteses legais;

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

III - receber a correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a ao registro e à análise do Ouvidor;

IV - atender com atenção e urbanidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

V - organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back-up;

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

VII – preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

VIII – colaborar com o Ouvidor e com o Assessor Jurídico, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

IX – exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo. Art. 11. Compete ao Assessor Jurídico:

I – acompanhar o atendimento das determinações do Ouvidor e o cumprimento de suas decisões;

II – acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

III – colaborar com o Ouvidor e com a Chefia de Secretaria no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IV – proceder a pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V – sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VI – elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais da manifestação.

VII – exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo.

Art. 11-A. A Ouvidoria das Mulheres fica instituída em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e demais unidades do Ministério Público brasileiro, visando estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher, competindo-lhe: [\(Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022\)](#).

I - receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher, que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Maranhão; [\(Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022\)](#).

II - encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso; [\(Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022\)](#).

III - promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher; [\(Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022\)](#).

IV - propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público. [\(Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 28/2022-GPGJ, de 09 de setembro de 2022\)](#).

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 12. A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria Geral de Justiça.

Art. 13. Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos. (Resolução do CNOMP nº. 001, de 26 de novembro de 2009)

Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, a conversa será gravada. (Resolução do CNOMP nº. 001, de 26 de novembro de 2009)

Art. 14. As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 15. Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º. A manifestação poderá ser sigilosa por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais.

§ 2º Não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, devendo ser indicados na manifestação o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 7º)

§ 3º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova. (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 8º)

§ 4º. Os dados pessoais referentes às manifestações sigilosas ficarão guardados em arquivo especial, aos cuidados de um servidor designado, cujo acesso será restrito e a critério do Ouvidor.

§ 5º As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 16. As manifestações, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, submeter-se-ão ao seguinte trâmite:

I – análise prévia pela Assessoria Jurídica, que deverá, sempre que possível, formular proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II – submissão da proposta a que alude o inciso anterior e de qualquer outra manifestação ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

IV – quando se tratar de denúncia envolvendo Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

V – quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

VI – quando se tratar de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador- Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, com cópia para o membro ou servidor citado;

VII - quando se tratar de pedido de informação ou de providência, a manifestação será encaminhada preferencialmente pelo Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP) e alternativamente, mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico (e-mail), anexando os documentos necessários, se for o caso, ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria; [\(Redação dada pelo Ato Regulamentar nº 21/2016-GPGJ\)](#)

VIII - a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado, e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

IX - ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado, o que poderá ocorrer preferencialmente pelo Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP) e alternativamente, mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico (e-mail), anexando os documentos necessários, se for o caso. [\(Redação dada pelo Ato Regulamentar nº 21/2016-GPGJ\)](#)

§ 1º. Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 2º. Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante, as informações.

§ 3º. Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos

órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais e, caso for, ao membro do Ministério Público com atribuição para examinar a questão.

§ 4º. Em casos excepcionais, visando preservar os membros do Ministério Público ou servidores envolvidos, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que somente será quebrado por solicitação da Corregedoria-Geral ou do Procurador-Geral de Justiça.

§ 5º Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, o interessado será cientificado do endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada; sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada ao órgão próprio, noticiando-se o interessado acerca da diligência (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 6º).

§ 6º. As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

§ 7º Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

§ 8º O membro do Ministério Público que se omitir na resposta aos pedidos de informações e providências da Ouvidoria será notificado para justificar-se em até 10 (dez) dias úteis, sob pena de comunicação à Corregedoria-Geral do Ministério Público, nos termos do Art. 103, XI, da Lei Complementar Estadual nº 13/1991. [\(Acrescentado pelo Ato Regulamentar nº 21/2016-GPGJ\)](#)

CAPÍTULO V

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 17. As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I – quanto aos meios de acesso:

- a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;
- b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;
- c) mediante fac-símile e via postal;
- d) por via telefônica; e
- e) mediante contato pessoal.

II – quanto à natureza da manifestação:

- a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:
 1. denúncia;
 2. reclamação e crítica;
 3. sugestão;
 4. pedido de informação; e
 5. elogios.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. denúncia;
2. reclamação e crítica;
3. sugestão;
4. pedido de informação;
5. pedido de providência; e
6. outros.

III - quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:

a) decisões:

1. Arquivadas por impertinentes;
2. Resolvidas mediante simples informação da Ouvidoria;
3. Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria; e
4. Outras situações.

b) encaminhamentos:

1. ao Procurador-Geral de Justiça;
2. ao Corregedor-Geral do Ministério Público;
3. ao Colégio de Procuradores;
3. ao Conselho Nacional do Ministério Público;
4. aos Centros de Apoio Operacional;
5. às Promotorias de Justiça;
6. aos demais órgãos do Ministério Público;
7. a Ouvidorias de órgãos externos;
8. à Controladoria-Geral da União;
9. aos Tribunais de Contas;
10. à OAB;
11. à Defensoria Pública; e
12. a outros entes externos.

§ 1º. A Ouvidoria poderá diligenciar para, em complemento à classificação de que trata este artigo, apurar e classificar as providências adotadas pelos órgãos do Ministério Público aos quais foram encaminhadas, considerando, para efeito de classificação, as seguintes situações:

a) recebidas e arquivadas por improcedentes;

- b) solucionadas extrajudicialmente;
- c) transformadas em objeto de avaliação e estudo;
- d) transformadas em objeto de investigação pelo Ministério Público;
- e) transformadas em objeto de investigação requisitada à Polícia;
- f) transformada, desde logo, em documento instrutório de ação penal ou de ação civil pública;
- g) outras soluções.

§ 2º. O órgão que integre a estrutura do Ministério Público deverá, no prazo assinalado pelo Ouvidor, responder e/ou comunicar à Ouvidoria a providência adotada.

§ 3º. As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Ministério Público deverão ser encaminhadas via ofício e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subsequentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. O Procurador-Geral de Justiça assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público.

Parágrafo único. Os cargos em comissão previstos neste Ato Regulamentar serão colocados à disposição da Ouvidoria de acordo com a previsão orçamentária, disponibilidade financeira e administrativa, assim reconhecidos pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 19. A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema de informações com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Art. 20. As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Procurador-Geral de Justiça.

Art. 21. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação. São Luís (MA), 7 de janeiro de 2011.

MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES TRAVASSOS CORDEIRO

PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA