



CONSELHO  
NACIONAL DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO



## CARTA

### VI - ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO – BRASÍLIA/DF

#### CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

#### DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

*Após amplos debates e diálogos promovidos no evento “Ouvidoria Sustentável”, que ocorreu durante o 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público – CNMP, em sessão pública promovida no dia 02.08.2017, bem como as discussões ocorridas na 54ª e 55ª Reuniões Ordinárias do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União e V e VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público, realizados nos dias 12 e 13 de agosto de 2021, e 07 e 08 de outubro de 2021, em Brasília/DF, levando em consideração ainda os diagnósticos das Ouvidorias do Ministério Público, realizados em 2017 e 2021, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União celebram o presente acordo, no âmbito da Rede de Ouvidorias, aprovando e assinando a carta com os considerandos e diretrizes abaixo no sentido de desenvolvimento e valorização das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.*

#### A. CONSIDERAÇÕES DA CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

##### 1 – Considerações de Fundamentação Constitucional:

CONSIDERANDO que a República Federativa do Brasil se constitui em Estado Democrático de Direito (art. 1º da CR/1988), que possui, dentre seus Fundamentos, a cidadania e a dignidade da pessoa humana;

CONSIDERANDO que os Objetivos Fundamentais desta República são a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a garantia do desenvolvimento nacional, a erradicação da pobreza e da marginalização, a redução das desigualdades sociais e regionais e a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º da CR/1988);

CONSIDERANDO que o acesso à informação (art. 5º, XIV) é um vetor de grande relevância na estrutura da atual fase do constitucionalismo brasileiro, que não consente no desenvolvimento da sua democracia sem a garantia das devidas informações ao seu povo;

CONSIDERANDO o importante papel das Ouvidorias do Ministério Público de transformar em realidade os conceitos de acesso à informação, de transparências ativa e passiva, de *accountability*, de gestão participativa e representação do indivíduo;

CONSIDERANDO que é papel da Ouvidoria zelar para que o processo de gestão da informação flua da forma mais rápida possível, diminuindo os entraves burocráticos, de forma que a manifestação do cidadão seja respondida pelos setores competentes num prazo razoável;

CONSIDERANDO que o paradigma constitucional do Estado Democrático de Direito impõe a observância do acesso à Justiça (por adjudicação e por consenso) como forma de materialização de seus Fundamentos, Objetivos e proteção e efetivação dos direitos e das garantias fundamentais estabelecidos em seu texto;

CONSIDERANDO que os direitos e as garantias constitucionais fundamentais são valores fundantes da Constituição e do Estado em uma democracia, compondo o conjunto essencial de direitos, com força irradiante em grau máximo sobre todo o sistema jurídico;

CONSIDERANDO que, neste cenário, o Ministério Público desempenha papel constitucional de protagonismo político, social e jurídico, devidamente percebido pelos textos e contextos das normas constitucionais a ele referidas;

CONSIDERANDO o viés pedagógico do atendimento realizado em ambiente de Ouvidoria, que dissemina conceitos positivos e instrui o cidadão quanto aos mecanismos corretos de participação nos processos de gestão pública, controle social e monitoramento das políticas e serviços prestados;

CONSIDERANDO que a Constituição, em seu art. 127, assegura que “o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”;

CONSIDERANDO também que o art. 130-A da Constituição estabelece a importância das Ouvidorias do Ministério Público, conferindo-lhes competência 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”;

CONSIDERANDO que, nesse contexto constitucional, as Ouvidorias do Ministério Público são importantes instrumentos de garantia da sociedade para que suas manifestações possam chegar ao Ministério Público a fim de solucionarem os problemas apresentados, concretizando os Objetivos, Fundamentos e Direitos Fundamentais estabelecidos pela Constituição;

CONSIDERANDO que, assim sendo, as Ouvidorias do Ministério Público são, de igual forma, veículos de fundamental relevância para avaliação de suas ações, desenvolvimento de suas estratégias e atingimento de seus objetivos;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias são importantes instâncias de fortalecimento da cidadania ativa, dando voz e vez ao cidadão e contribuindo diretamente para que os níveis de confiança e credibilidade da sociedade

em relação à Instituição seja mantido em patamares elevados;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria interna e externa deve coexistir, de forma a aproximar o cidadão e os servidores da Instituição, tornando a gestão do órgão mais aberta e participativa e apta a desenvolver um clima organizacional que incentive a cultura da paz e do diálogo; e

CONSIDERANDO a necessidade de se aprimorar tanto a atuação extrajurisdicional quanto a jurisdicional, especialmente por meio de um parâmetro resolutivo, que impacte as estruturas das unidades do Ministério Público brasileiro, apresentando maior eficiência no desempenho de suas funções e atividades, SÃO ESTABELECIDAS AS SEGUINTE DIRETRIZES:

## **B) DIRETRIZES DA CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS**

### **1 – Diretrizes de Sustentabilidade Interna**

#### **1.A – Eixo “Sustentabilidade Conceitual”**

- I. As Ouvidorias do Ministério Público brasileiro são órgãos especializados na gestão das manifestações sociais apresentadas à Instituição, que, com autonomia, desenvolve suas atribuições com os seguintes fundamentos:

I.1 Promoção permanente do acolhimento do cidadão;

I.2 Reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos;

I.3 Divulgar o papel institucional do Ministério Público;

#### **1.B – Eixo “Sustentabilidade Normativa”**

- I. Diante do atual cenário do ordenamento jurídico brasileiro, é preciso evoluir no delineamento normativo das Ouvidorias do Ministério Público através de previsões legislativas, especialmente na Lei nº 8.625/93, na LC nº 75/93 e Leis Orgânicas Estaduais, nos termos da determinação contida na Constituição Federal, em seu art. 130-A, § 5º;
- II. Ainda, é preciso se estabilizar, atualizar, organizar e harmonizar as normas já existentes que tratam das Ouvidorias em cada unidade da federação com as diretrizes estabelecidas na presente carta, respeitadas as peculiaridades locais e a autonomia e independência de cada unidade e ramo ministerial.

#### **1.C – Eixo “Sustentabilidade Política”**

- I. No âmbito político interno de cada unidade do Ministério Público brasileiro, é preciso evoluir nos seguintes sentidos:

I.1 Estabelecer a Ouvidoria como órgão participe da política estratégica do MP;

I.2 Criar Protocolos de Ação integrada com as Corregedorias ministeriais;

I.3 Resolver pela autonomia normativa da Ouvidoria em relação, especialmente, à edição de normas que digam respeito a sua atuação.

## **1.D – Eixo “Sustentabilidade Funcional”**

- I. No desempenho das atividades funcionais das Ouvidorias, é preciso garantir normativamente, politicamente e administrativamente a continuidade dos seus trabalhos, respeitando a independência das novas gestões, mas observando os projetos e ações já desenvolvidos, estejam eles já devidamente implementados ou em fase de implementação;
- II. Nas estratégias que envolvem o desenvolvimento das atribuições das Ouvidorias, cabe pontuar:

II.1 Diagnosticar preventivamente as carências e necessidades da sociedade, antecipando a apresentação de demandas às Ouvidorias do Ministério Público;

II.2 Realizar, periodicamente, audiências públicas e palestras, bem como participar de reuniões de inserção social, permitindo a todos o conhecimento das Ouvidorias e de suas atribuições;

II.3 Difundir as Ouvidorias do Ministério Público junto à sociedade através de redes sociais, permitindo o recebimento de manifestações por estas vias;

II.4 Criar canais institucionais que possibilitem o diálogo e a interação permanente das Ouvidorias com as organizações, movimentos sociais e comunidade científica, bem como entre si, instituindo, se possível, uma rede de ouvidorias;

II.5 Implementar indicadores aptos a mensurar o cumprimento das metas e a resolutividade das demandas apresentadas às Ouvidorias;

II.6 Aprimorar a transparência da atuação das Ouvidorias, por meio, inclusive, de mecanismos de prestação de contas à sociedade acerca das metas estabelecidas e dos resultados alcançados, e o fomento aos seus controles por parte da sociedade, a exemplo dos seus relatórios;

II.7 Adotar postura resolutiva nas Ouvidorias, amparada no compromisso com os ganhos de efetividade na atuação institucional.

## **1.E – Eixo “Sustentabilidade Administrativa”**

- I. Administrativamente, ainda convém:

I.1 Investir na melhoria da estrutura material, pessoal e tecnológica, de forma a potencializar e a tornar mais efetivas as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias;

I.2 Valorizar a capacitação dos membros e servidores lotados nas Ouvidorias, estimulando o conhecimento humanista e multidisciplinar necessário para a consecução de suas atividades;

I.3 Implementar meios digitais para a tramitação das manifestações apresentadas às Ouvidorias, com vistas, principalmente, aos seguintes benefícios: celeridade no cumprimento dos despachos e decisões; facilidade de realização do controle de prazos e facilidade de acesso aos autos pelos membros, servidores e interessados;

I.4 Implementar uma Política de Atendimento ao Cidadão, com canais de fácil acesso e com atendimento descentralizado nas comarcas;

I.5 Criar espaços de interação das Ouvidorias nas redes sociais;

I.6 Desenvolver mecanismos de pesquisa de satisfação dos cidadãos.

## **2 – Diretrizes de Sustentabilidade Externa**

## 2.A – Eixo Sustentabilidade Política

- I. No âmbito da sustentabilidade política externa, cabe:

I.1 Estreitar as relações das Ouvidorias com as instituições representativas ministeriais (CONAMP e demais Associações, CNPG, CNCG, CDEMP);

I.2 Estabelecer um papel preventivo e atuante na fortificação da rede de ouvidorias das instituições públicas de cada unidade da federação;

I.3 Desenvolver ações político-institucionais que viabilizem a aprovação da Lei Federal das Ouvidorias;

I.4 Realizar convênios com Instituições de Ensino para desenvolvimento de projetos/boas práticas;

I.5 Elaborar termos de cooperação técnica e científica com as Escolas dos Ministérios Públicos, Associação Brasileira de Ouvidores e *Ombudsman* (ABO) e Instituições de ensino superior.

- **2.A – Eixo Sustentabilidade Democrática**

I. Fortalecer o processo de participação democrática da sociedade brasileira na formação do Estado e na concretização dos seus direitos fundamentais;

II. Interagir com a sociedade de forma a aperfeiçoar o desenvolvimento de suas atividades para compreensão de seus problemas e participação no processo de solução a eles relacionados;

III. Estabelecer relações saudáveis que apresentem frutos positivos para o Ministério Público brasileiro;

IV. Reforçar a imagem institucional junto à sociedade;

Brasília, 8 de outubro de 2021.

<b>Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto</b> Ouvidor Nacional do Ministério Público	<b>Selma Magda Pereira Barbosa Barreto</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público Pernambuco Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público
<b>Nádia Estela Ferreira Mateus</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado de Minas Gerais	<b>Teotonio Rodrigues Soares Junior</b> Ouvidor-Geral substituto do Ministério Público do Estado do Acre
<b>Lean Antônio Ferreira de Araújo</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Alagoas	<b>Paulo Celso Ramos dos Santos</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amapá
<b>Jussara Maria Pordeus e Silva</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas	<b>Elza Maria de Souza</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado da Bahia
<b>Isabel Maria Salustino Arruda Pôrto</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará	<b>Libânio Alves Rodrigues</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
<b>Eliezer Siqueira de Sousa</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Espírito Santo	<b>José Carlos Mendonça</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Goiás
<b>Maria Luiza Ribeiro Martins</b>	<b>Rosana Marra</b>

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Maranhão	Ouvidora-Geral do Ministério Público do Mato Grosso
<b>Olavo Monteiro Mascarenhas</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul	<b>Adélio Mendes dos Santos</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Pará
<b>Aristóteles de Santana Ferreira</b> Ouvidor-Geral do Ministério do Estado da Paraíba	<b>Antonio Cesar Cioffi de Moura</b> Ouvidor-Geral do Ministério do Estado do Paraná
<b>Terezinha de Jesus Moura Borges Campos</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Piauí	<b>Augusto Vianna Lopes</b> Ouvidor-Geral do Ministério do Estado do Rio de Janeiro
<b>Rodrigo Pessoa de Moraes</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte	<b>Eduardo Lima Veiga</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul
<b>Julio Cesar do Amaral Thomé</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Rondônia	<b>Rejane Gomes de Azevedo Moura</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado de Roraima
<b>Paulo César Ramos de Oliveira</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Santa Catarina	<b>Gilberto Nonaka</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de São Paulo
<b>José Carlos de Oliveira Filho</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Sergipe	<b>Leila da Costa Vilela Magalhães</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Tocantins
<b>Heloísa Maria Moraes Rego Pires</b> Ouvidora-Geral do Ministério Público do Trabalho	<b>Ailton José da Silva</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público Militar
<b>Brasilino Pereira dos Santos</b> Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal	



Documento assinado eletronicamente por **Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto, Ouvidor Nacional do Ministério Público**, em 19/10/2021, às 15:30, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 DE NOVEMBRO DE 2020, e Portaria CNMP-PRESI Nº 77, DE 8 DE AGOSTO DE 2017.



Documento assinado eletronicamente por **HELOISA MARIA MORAES REGO PIRES, Usuário Externo**, em 19/10/2021, às 17:39, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 DE NOVEMBRO DE 2020, e Portaria CNMP-PRESI Nº 77, DE 8 DE AGOSTO DE 2017.



Documento assinado eletronicamente por **Selma Magda Pereira Barbosa Barreto, Usuário Externo**, em 19/10/2021, às 19:43, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 DE NOVEMBRO DE 2020, e Portaria CNMP-PRESI Nº 77, DE 8 DE AGOSTO DE 2017.



Documento assinado eletronicamente por **ADELIO MENDES DOS SANTOS, Usuário Externo**, em 20/10/2021, às 08:56, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 DE NOVEMBRO DE 2020, e Portaria CNMP-PRESI Nº 77, DE 8 DE AGOSTO DE 2017.

Documento assinado eletronicamente por **MARIA LUIZA RIBEIRO MARTINS, Usuário Externo**, em 20/10/2021, às 14:55, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº



10.543, de 13 DE NOVENBRO DE 2020, e Portaria CNMP-PRESI Nº 77, DE 8 DE AGOSTO DE 2017.

---



Documento assinado eletronicamente por **Isabel Maria Salustiano Arruda Porto, Usuário Externo**, em 21/10/2021, às 08:40, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 DE NOVENBRO DE 2020, e Portaria CNMP-PRESI Nº 77, DE 8 DE AGOSTO DE 2017.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.cnmp.mp.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cnmp.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0545037** e o código CRC **45E6385C**.

---