



Carta de serviços Ouvidoria MPCE



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



EXPEDIENTE

Procurador-Geral de Justiça

Haley de Carvalho Filho

Corregedora-Geral de Justiça

Maria Neves Feitosa Campos

Secretária-Geral

Juliana Cronemberger de Negreiros Moura

Ouvidora-Geral

Loraine Jacob Molina

Vice-Ouvidora-Geral

Isabel Maria Salustiano Arruda Porto

Assessora Jurídica da Ouvidoria

Ana Cláudia de Moraes

Assessor Jurídico da Ouvidoria

Luciano Tonet

Diretora de Secretária da Ouvidoria - Técnica Ministerial

Geórgia de Souza Brasileiro

Técnica Ministerial e Oficial de Gabinete

Andrea Lima Barroso

Editoração eletrônica

Everton Viana - CE 01799 DG

Estagiário de Pós-Graduação em Direito

Jonas Eliabe de Oliveira Montenegro

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. SERVIÇOS PRESTADOS	5
3. COMO A OUVIDORIA TRABALHA?	6
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	7
5. OUVIDORIA DA MULHER	8
6. PRAZOS PARA ATENDIMENTO	9



I. Apresentação

A partir de 2004, em especial com a Emenda Constitucional nº 45, de 08 de dezembro, foi incluído na Constituição Federal o Art. 130-A que estabelece no parágrafo quinto que “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”.

No Estado do Ceará, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado foi criada e instalada em 2008, pela Lei Estadual nº 14.093. Em 2013, a Resolução nº 195/2013 do Conselho Nacional do MP determinou, em seu Art. 4º, inciso II, ser de competência das Ouvidorias no âmbito do Ministério Público “receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas”.

A missão precípua da Ouvidoria-Geral do Ministério Público é trabalhar para que a população tenha a sua disposição vários canais de acesso, de forma a possibilitar o exercício da cidadania ao se manifestar sobre aspectos do serviço público, tanto inerentes ao próprio Órgão Ministerial, quanto aos demais. A Ouvidoria, assim, consolida-se como um canal de participação/fiscalização popular.

Vale ressaltar que as atribuições da Ouvidoria Geral do MP-CE e da Corregedoria-Geral não se confundem, pois as reclamações em desfavor de membros do MP (Procuradores e Promotores) devem ser encaminhadas a esta última.

2. Serviços prestados

RECLAMAÇÃO

manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público que o manifestante considere ineficiente, ineficaz e não efetivo;

DENÚNCIA

manifestação revestida de gravidade, que atribua a responsabilidade do fato à instituição ou órgão externo, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica;

CRÍTICA

manifestação que implique em censura a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos;

SUGESTÃO

propostas de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas;

ELOGIO

manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido, tratando-se de membros do Ministério Público.

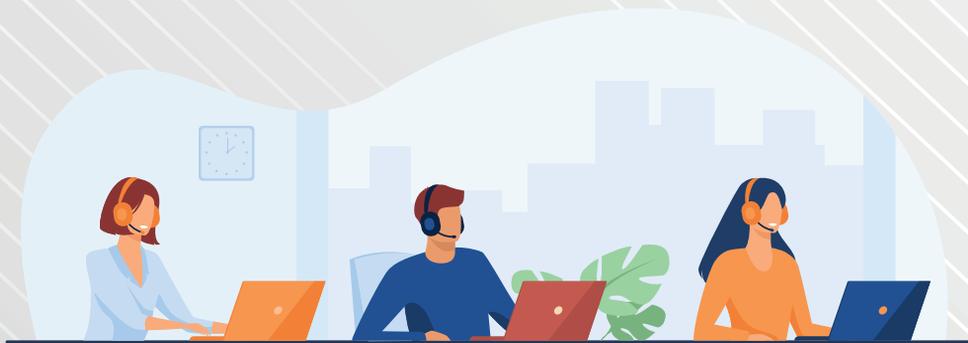


3. Como são tratadas as manifestações?

As manifestações são analisadas pela equipe da Assessoria da Ouvidoria do MPCE, composta por Promotores de Justiça, que após o exame do fato oferecerão sugestões, que se acolhidas pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, determinará os seguintes encaminhamentos::

3.1 Caso não necessite de maiores esclarecimentos por parte do manifestante, será encaminhada ao órgão ministerial que pode atuar na questão trazida ou ao órgão externo que possua atribuição para tanto.

3.2 No caso da manifestação sem dados precisos e que necessite de complementação, será solicitado que o cidadão complemente o relato, de modo a embasar as providências iniciais do Ministério Público.



4. Canais de atendimento



Fomulário eletrônico:

<https://mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/manifestacoes-online/>

E-mail:

ouvidoria@mpce.mp.br



Telefones:

Ligações gratuitas: 127, 0800.281.1553



Telefones fixos: (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562

Presencial e Meio Físico:

Endereço: Av. Desembargador General Afonso Albuquerque Lima,
130, Cambéa, Fortaleza/CE, CEP: 60.822-325



5. Ouvidoria da mulher

Em simetria a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e diante do crescimento dos índices de violência contra a Mulher no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará foi criada a Ouvidoria da Mulher. O objetivo é o de constituir um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades das demandas relacionadas à violência contra a Mulher.

O Art. 1º, IV, §5º, do Provimento nº 063/2014-PGJ são atribuições da Ouvidoria da Mulher:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado do Ceará diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;

III – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher; 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.



6. Prazos para atendimento

O Art. 2º da Portaria nº 01/2020 da Ouvidoria Geral determina que o prazo para que o órgão ministerial acionado responda à manifestação do cidadão é de 20 dias, prorrogável mediante justificativa fundamentada.

No caso de denúncias ou reclamações, é importante que o cidadão reúna em sua manifestação o máximo de informações possíveis sobre o fato a ser denunciado de modo que o conteúdo seja claro. Assim, evitam-se atrasos no encaminhamento da demanda ao órgão competente e também se aumentam as chances de sucesso das providências a serem tomadas.





MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



OUVIDORIA
Ministério Público