



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RESOLUÇÃO N° 95, DE 22 DE MAIO DE 2013.

[Versão Compilada](#)

[Vide Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010](#)

Dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição da República e no artigo 19 do seu Regimento Interno; e pelo artigo 19 do Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária proferida na 7ª Sessão Ordinária, realizada em 22 de maio de 2013;

Considerando a Recomendação nº 03, de 5 de março de 2007, que dispõe sobre a criação de ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados por meio da apresentação do devido projeto de lei, de acordo com o que estabelece o art. 130-A, § 5º da CR;

Considerando a necessidade de regulamentar as atribuições e procedimentos das Ouvidorias já existentes nos Ministérios Públicos;

Considerando a necessidade de integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público, RESOLVE:

~~Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições das Ouvidorias do Ministério P\xfablico brasileiro, que compreende a Ouvidoria Nacional do Ministério P\xfablico, as Ouvidorias dos Ministérios P\xfablicos dos Estados e da União, e sua articulação com os demais conselhos e associações do Ministério P\xfablico.~~

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições das ouvidorias do Ministério P\xfablico brasileiro. ([Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

Art. 2º As Ouvidorias do Ministério P\xfablico representam um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

~~Art. 3º A função de Ouvidor do Ministério P\xfablico será exercida com exclusividade,~~

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

~~por membro em atividade e com mais de 10 anos de efetivo exercício.~~

Art. 3º A função de Ouvidor do Ministério Público será exercida por membro em atividade e com mais de 10 anos de efetivo exercício, preferencialmente em caráter de exclusividade, de acordo com o disposto nos regulamentos e leis em vigor. [\(Redação dada pela Resolução nº 104, de 2 de dezembro de 2013\)](#)

§ 1º O Ouvidor do Ministério Público será eleito pelo órgão colegiado próprio, para mandato de 2 anos, admitida uma recondução, aplicando-se, no que couber, as normas pertinentes à eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 2º O Ouvidor do Ministério Público será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Ouvidor do Ministério Público Substituto, designado pelo Conselho Superior ou órgão equivalente.

~~§ 3º É incompatível o exercício da função de Ouvidor por membro do Conselho Superior do Ministério Público ou órgão equivalente.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 104, de 2 de dezembro de 2013\)](#)

Art. 4º. Compete às Ouvidorias do Ministério Público:

~~I - 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, nos termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal;~~

I - receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal; [\(Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016\)](#)

~~II - receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas;~~

II - receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas; ([Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

~~III – promover à verificação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por membros e servidores, observada a competência da respectiva Corregedoria;~~

III - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados; ([Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

~~IV – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;~~

IV - sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza; ([Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

~~V – sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;~~

V - encaminhar, se pertinente, às instituições competentes elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público; ([Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

~~VI – encaminhar, se pertinente, às instituições competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e atividades desempenhadas por entidades alheias ao Ministério Público;~~

VI – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas; ([Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

~~VII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;~~

VII – encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria-Geral; [\(Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016\)](#)

~~VIII – encaminhar relatório estatístico mensal, e analítico semestral, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria Geral, e semestralmente relatório analítico ao Conselho Nacional do Ministério Público, com os indicadores mínimos constantes do Anexo;~~

VIII – encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, com os indicadores mínimos constantes no anexo desta Resolução. [\(Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016\)](#)

IX – divulgar o seu papel institucional à sociedade.

Art. 5º. 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.

Parágrafo único. Por ato próprio e de acordo com sua estrutura, cada ouvidoria poderá determinar seus critérios de atendimento presencial ao cidadão, dando ampla divulgação ao público. [\(Incluído pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016\)](#)

Art. 6º. As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Parágrafo único. Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Ministério Público, serão registradas e será dado conhecimento ao órgão respectivo, quando dotadas de plausibilidade.

~~Art. 7º. Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas, no prazo fixado pelo Ouvidor de acordo com a urgência.~~

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 7º Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e os esclarecimentos solicitados pela ouvidoria para atendimento das demandas recebidas no prazo de até 30 dias. ([Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

Art. 8º. ~~As unidades do Ministério Público providenciarão a adequação da estrutura das Ouvidorias aos parâmetros fixados nesta Resolução.~~ ([Revogado pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016](#))

Art. 9º. O Conselho Nacional do Ministério Público, por ato próprio, promoverá a integração de todas as Ouvidorias do Ministério Público, visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público.

Art. 10. Aplicam-se as disposições da presente Resolução às Ouvidorias do Ministério Público, salvo se houver disposição legal em sentido contrário.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 22 de maio de 2013.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS
Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

ANEXO

(Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016)

I – RELATÓRIO ANALÍTICO

Será elaborado semestralmente pelas ouvidorias do Ministério Público brasileiro e, em seguida, enviado à Ouvidoria Nacional, devendo conter, no mínimo, os tópicos que seguem.

1. Breve histórico do relatório estatístico;

2. Breve histórico dos pedidos de informação, contendo:

I. indicação das negativas aos pedidos de informação, se houver, encaminhando seus respectivos atos decisórios que denegaram o acesso; e

II. indicação do descumprimento do prazo para prestação das informações, se houver, pelas unidades e pelos membros do respectivo Ministério Público com sua motivação.

3. Principais atividades desenvolvidas pela ouvidoria, tais como: eventos, projetos, campanhas, parcerias, convênios, dentre outras.

4. Principais atividades desenvolvidas pelo ouvidor, tais como: participação em eventos, término de mandato, posse de novo ouvidor, dentre outras.

II – RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Será enviado trimestralmente pelas ouvidorias do Ministério Público brasileiro, por meio do Sistema de Resoluções disponível no sítio do Conselho Nacional do Ministério Público. As informações serão prestadas de acordo com as definições e os critérios que seguem.

1. As manifestações serão enquadradas nas seguintes classes:

~~Reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;~~

~~Críticas: as manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos seus serviços auxiliares;~~

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

~~Sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;~~

~~Elogios: as manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e~~

~~Pedidos de Informação: as manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação;~~

1. As manifestações serão enquadradas nas seguintes classes: [\(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017\)](#)

Reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares; [\(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017\)](#)

Críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares; [\(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017\)](#)

Representação: manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação; [\(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017\)](#)

Sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados; [\(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017\)](#)

Elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e [\(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017\)](#)

Pedidos de Informação: manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação. [\(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017\)](#)

2. As manifestações serão classificadas, em ordem alfabética, nos seguintes assuntos:

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

- I. ACESSIBILIDADE;
- II. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO;
- III. ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES;
- IV. CONCURSO PÚBLICO;
- V. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS;
- VI. CONSUMIDOR;
- VII. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL;
- VIII. CRIMES;
- IX. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO;
- X. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL;
- XI. EDUCAÇÃO;
- XII. ELEITORAL;
- XIII. EXECUÇÃO PENAL;
- XIV. IDOSO;
- XV. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA;
- XVI. INFÂNCIA E JUVENTUDE;
- XVII. MEIO AMBIENTE;
- XVIII. OUTROS;
- XIX. RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS;
- XX. SAÚDE;
- XXI. SERVIÇOS PÚBLICOS;
- XXII. SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS; e
- XXIII. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
- XXIV. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

3. No preenchimento do formulário, no Sistema de Resoluções do CNMP, deverão ser respeitados os seguintes critérios de status da manifestação, com a respectiva previsão dos quantitativos do trimestre:

Manifestação Recebida: deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

Manifestação Aguardando Resposta: deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

Manifestação Pendente: deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

Manifestação Invalidada: deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, consequentemente, seu devido andamento; e

Manifestações Encerradas: deverão ser computadas todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela ouvidoria.

4. Formulários a serem preenchidos no Sistema de Resoluções do CNMP, com as devidas adequações exigidas pelo Sistema, a serem adaptadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação do CNMP:

Formulário dos quantitativos de manifestações recebidas, no trimestre, pelas ouvidorias			
RECLAMAÇÕES		CRÍTICAS	
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

SUGESTÕES		ELOGIOS	
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO			
Recebidas	Total		
Aguardando resposta	Total		
Pendentes	Total		
Invalidadas	Total		
Encerradas	Total		

Formulário dos quantitativos de manifestações recebidas, no trimestre, pelas ouvidorias
(Redação dada pela Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017)

RECLAMAÇÕES		CRÍTICAS	
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total
REPRESENTAÇÕES			
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total
SUGESTÕES			
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO			
Recebidas	Total	Recebidas	Total

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total
Encerradas	Total	Encerradas	Total

Formulário dos quantitativos de manifestações recebidas por assunto, no trimestre, pelas ouvidorias	
ACESSIBILIDADE	Total
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	Total
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	Total
CONCURSO PÚBLICO	Total
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	Total
CONSUMIDOR	Total
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	Total
CRIMES	Total
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	Total
DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	Total
EDUCAÇÃO	Total
ELEITORAL	Total
EXECUÇÃO PENAL	Total
IDOSO	Total
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	Total
INFÂNCIA E JUVENTUDE	Total

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

MEIO AMBIENTE	Total
OUTROS	Total
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	Total
SAÚDE	Total
SERVIÇOS PÚBLICOS	Total
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	Total
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	Total
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	Total