



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RESOLUÇÃO Nº 309, DE 29 DE ABRIL DE 2025.

Dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência fixada no art. 130-A, § 2º, I, da Constituição Federal, com fundamento no art. 147 e seguintes de seu Regimento Interno e na decisão plenária proferida nos autos da Proposição n.º 1.00893/2024-31, julgada na 5ª Sessão Ordinária, realizada no dia 08 de abril de 2025;

Considerando a Recomendação CNMP nº 3, 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 Constituição Federal;

Considerando a necessidade de regulamentar as atribuições e procedimentos das Ouvidorias já existentes nos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro;

Considerando que as Ouvidorias têm um importante papel no fortalecimento da Democracia, do Estado de Direito, da boa administração das instituições e na promoção dos Direitos Humanos;

Considerando, ainda, que, segundo os padrões internacionais, a independência, a transparência, a imparcialidade, a justiça, a objetividade, a informalidade, a acessibilidade, a responsividade, a confidencialidade e a melhoria contínua são princípios dos sistemas das Ouvidorias, devendo o cidadão ser atendido com presteza e acolhimento;

Considerando a necessidade de interlocução e 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-Gerais do Ministério Público brasileiro.

Art. 2º As Ouvidorias-Gerais do Ministério Público 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(a)-Geral do Ministério Público será exercida por

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

membro em atividade e com mais de dez anos de efetivo exercício, preferencialmente em caráter de exclusividade, de acordo com o disposto nos regulamentos e leis em vigor.

§ 1º O(A) Ouvidor(a)-Geral do Ministério Público será eleito(a) pelo órgão colegiado próprio, para mandato de 2 (dois) anos, admitida uma recondução, aplicando-se, no que couber, as normas pertinentes à eleição do(a) Corregedor(a)-Geral do Ministério Público, ressalvadas as normas estaduais e federais que regulam a escolha do(a) Ouvidor(a)-Geral.

§ 2º O(A) Ouvidor(a)-Geral do Ministério Público será substituído(a) em suas faltas e impedimentos pelo(a) Ouvidor(a)-Geral do Ministério Público Substituto, indicado(a), preferencialmente, pelo Ouvidor (a)-Geral.

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

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;

II - receber representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca de quaisquer dos serviços públicos ou privados, que tenham como objeto direitos defendidos pelo Ministério Público, comunicando ao(à) interessado(a) as providências adotadas;

III - realizar atendimento ao público inicial (triagem), de forma humanizada, garantida a ampla acessibilidade, pelos canais de recepção de demandas diretos e indiretos, registrando a manifestação, solicitando complementação nos casos necessários, orientando o(a) noticiante e encaminhando a demanda aos órgãos de execução competentes;

IV - realizar atendimento humanizado e escuta qualificada, garantida a ampla acessibilidade, nos casos que envolvam violência e discriminação de origem, cor, raça, etnia, identidade de gênero, orientação sexual, idade, discriminação por posição econômica (aporofobia), por origem nacional (xenofobia) e quaisquer outras formas de discriminação, bem como violência e discriminação de qualquer espécie contra pessoa idosa, criança/adolescente, pessoa com deficiência e outros grupos vulneráveis, orientando vítimas e familiares e encaminhando aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio;

V - manter canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria-Geral, para os casos de violência e discriminação de todas as espécies contra a mulher, com atendimento humanizado e acessível, acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio, e ainda, remeter de forma célere todos os protocolos aos órgãos de atividade-fim do Ministério

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Público, diante da probabilidade de o caso ser de extrema gravidade;

VI - manter canal especializado, denominado Ouvidoria de Combate à Violência Policial, no âmbito da Ouvidoria-Geral, para os casos que envolvam a prática de abuso ou violência decorrente de abordagem policial, com o consequente encaminhamento aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo da atividade policial;

VII - realizar ações de prevenção, adotar boas práticas, promover busca ativa de demandas, se necessário, bem como elaborar e desenvolver projetos visando a divulgação do papel institucional da Ouvidoria-Geral;

VIII - realizar Ouvidorias Itinerantes ou Audiências Públicas, promovendo uma maior aproximação do Ministério Público com a sociedade;

IX - participar de redes de ouvidorias nacionais, estaduais e municipais;

X - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados, e ainda, promover parcerias formais com conselhos de direitos humanos, movimentos sociais, entidades da sociedade civil de defesa e promoção dos direitos humanos, assegurando uma atuação coordenada e eficiente na proteção e atendimento das vítimas e seus familiares;

XI - 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;

XII - 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;

XIII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

XIV - encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral ao Conselho Nacional do Ministério Público, bem como à Corregedoria-Geral e à Procuradoria-Geral e aos respectivos órgãos colegiados superiores, e ainda, publicar os relatórios de forma acessível para que contenham detalhes sobre os tipos de casos, as ações tomadas e os resultados obtidos, promovendo maior transparência e responsabilização nas atividades das Ouvidorias;

XV - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

XVI - propor e assinar termos de cooperação e protocolos de intenções voltados ao

fortalecimento e aperfeiçoamento dos objetivos institucionais afetos à Ouvidoria do Ministério Público;

XVII - realizar capacitação contínua dos servidores, servidoras e membros da Ouvidoria, abordando temas como discriminação racial, socioeconômica, de gênero, orientação sexual, deficiência e técnicas de atendimento humanizado e escuta qualificada, e ainda, letramento sobre os termos adequados a serem utilizados no atendimento a populações vulnerabilizadas, de forma a evitar expressões de uso ou origem histórica ou linguística racistas, machistas, capacitistas ou lgbtfóbicas, bem como aquelas que reforcem estereótipos sobre esses segmentos populacionais; na capacitação, deverão ser abordados, ainda, o respeito ao nome social, o uso da linguagem simples e as medidas de acessibilidade, inclusive comunicacional;

XVIII - realizar capacitações periódicas dos servidores e servidoras da Ouvidoria quanto à promoção da igualdade de tratamento e prevenção de práticas discriminatórias no atendimento;

XIX - promover campanhas internas de conscientização e educação sobre igualdade e não discriminação;

XX - realizar pesquisas de satisfação, promovendo a análise dos resultados e encaminhando, quando pertinente, sugestões para os órgãos de gestão do Ministério Público;

XXI - ter representação em colegiados cujos temas sejam do interesse da Ouvidoria;

XXII - contribuir para a concretização do dever de transparência pela administração do Ministério Público, em especial a transparência ativa; e

XXIII - contribuir para a observância do princípio da integridade na administração do Ministério Público.

Art. 5º A Ouvidoria-Geral 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, com observância às normas técnicas de acessibilidade, em conformidade com a Lei n.º 10.098/2000, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 13.146/2015) e as diretrizes técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

§1º O atendimento presencial, telefônico e eletrônico na Ouvidoria-Geral será realizado de acordo com o disposto nas normas em vigor em cada Unidade, as quais devem observar as Resoluções do CNMP.

§2º Nas unidades de médio e grande porte, será incentivada a criação de setores de triagem, encaminhamento e atendimento ao cidadão, com estrutura adequada para a recepção de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a fim de que seja realizado um primeiro

atendimento ao público, por servidor capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias, antes de encaminhamento ao órgão de execução competente.

§3º O atendimento feito nas dependências da Ouvidoria-Geral ou de setores de atendimento não substitui e nem impede que o cidadão tenha acesso ao membro do Ministério Público, respeitadas as respectivas atribuições.

§4º Sem prejuízo da criação de setores de triagem, encaminhamento e atendimento ao cidadão, as unidades e ramos do Ministério Público poderão criar e implementar meios de atendimento presencial descentralizado ou itinerante para identificação e recepção de reclamações, representações, pedidos de informação, críticas, sugestões e pedidos de providências da sociedade civil, de entidades organizadas e do público em geral, observadas, no que couber, as diretrizes da Resolução CNMP n.º 82, de 29 de fevereiro de 2012.

§5º As unidades do Ministério Público estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos, nos termos da Lei n.º 10.048/2000, da Lei n.º 13.146/2015 e da Resolução CNMP n.º 205, de 18 de dezembro de 2019.

§6º Deverá ser garantido o atendimento às pessoas em situação de rua, bem como às pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação CNMP n.º 53, de 28 de março de 2017.

§7º Os atendimentos que demandem a oitiva de crianças e adolescentes, na condição de vítimas ou testemunhas, deverão observar as garantias e protocolos previstos na Lei n.º 13.431/2017.

§8º O atendimento de mulheres que são vítimas ou testemunhas de violência ou discriminação será realizado por mulheres, podendo o(a) Ouvidor(a)-Geral designar servidoras capacitadas para o acolhimento.

Art. 6º Sendo a demanda alheia às atribuições do Ministério Público, deve a Ouvidoria orientar o(a) manifestante e, sendo possível, encaminhar diretamente a representação para a Ouvidoria do órgão competente, pela via eletrônica.

§1º O encaminhamento de que trata o *caput* fica condicionado à autorização do manifestante, especialmente no que se refere às manifestações sigilosas ou de cunho sensível, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

§2º Caso haja negativa ou inércia do manifestante a respeito da autorização de encaminhamento, a demanda será arquivada no órgão receptor, dada a ausência de competência para análise de seu conteúdo.

Art. 7º As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§1º Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, forem de interesse do Ministério Público, serão registradas e será dado conhecimento ao órgão respectivo, quando dotadas de razoabilidade e estiverem acompanhadas de informações ou documentos mínimos ao seu conhecimento.

§2º O mesmo procedimento previsto no parágrafo anterior poderá ser adotado com relação às manifestações pseudonimizadas, na forma da Lei n.º 13.709/2018, sem prejuízo da solicitação de informações complementares, quando possível.

§3º A manifestação poderá ser total ou parcialmente sigilosa, nas seguintes hipóteses:

I – Sigilo da fonte: quando o(a) manifestante solicitar sigilo da fonte, seus dados pessoais e de contato serão resguardados e encaminhados ao órgão de execução que ficará responsável por sua preservação, na forma da Lei n.º 13.709/2018;

II – Sigilo documental: quando instruída com documentos contendo dados sensíveis que serão resguardados por sigilo no sistema da Ouvidoria-Geral, mesmo quando o procedimento for público;

III – Sigilo absoluto: quando houver previsão legal ou tenha como parte pessoas vulneráveis ou como objeto situações sensíveis, o procedimento tramitará sob sigilo absoluto desde o seu registro.

§4º O(A) Ouvidor(a)-Geral poderá determinar o arquivamento liminar de uma manifestação, mediante decisão fundamentada, em linguagem clara e acessível quando, mesmo após a solicitação de informações complementares, não for dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento, cientificando os(as) interessados(as).

§5º O mesmo procedimento previsto no parágrafo anterior será adotado no caso de demandas repetidas, quando se tratar do mesmo objeto e das mesmas partes.

Art. 8º Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus(suas) membros(as) e servidores(as), prestarão as informações para a Ouvidoria-Geral sobre as providências iniciais tomadas nas demandas recebidas desta, no prazo de até 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. A informação sobre as providências finais adotadas em relação às manifestações encaminhadas pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público deverá ser

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

prestada pelos(as) membros(as) diretamente ao(à) manifestante, por qualquer meio de comunicação, cientificando-se a Ouvidoria-Geral no mesmo prazo.

Art. 9º A Ouvidoria Nacional, por ato próprio, promoverá a integração de todas as Ouvidorias-Gerais 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-Gerais do Ministério Público, salvo se houver disposição legal em sentido contrário.

Art. 11. Fica revogada a Resolução CNMP n.º 95, de 22 de maio de 2013.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília/DF, 29 de abril de 2025.

PAULO GUSTAVO GONET BRANCO
Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

ANEXO

I - RELATÓRIO ANALÍTICO

Será elaborado semestralmente pelas Ouvidorias-Gerais 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:
 - 2.1) indicação das negativas aos pedidos de informação, se houver, encaminhando seus respectivos atos decisórios que denegaram o acesso; e
 - 2.2) 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-Geral, tais como: eventos, projetos, campanhas, parcerias, convênios, dentre outras;
4. Principais atividades desenvolvidas pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, tais como: participação em eventos, término de mandato, posse de novo(a) Ouvidor(a)-Geral, dentre outras.

II - RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Será enviado trimestralmente pelas Ouvidorias-Gerais 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 (às) membros (as) ou seus serviços auxiliares;

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

Representação: manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

Sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público,

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

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

Pedidos de Informação: manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

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

- 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 ORIGEM, COR, ETNIA, GÊNERO, ORIENTAÇÃO SEXUAL, IDADE, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL;
- XI. EDUCAÇÃO;
- XII. ELEITORAL;
- XIII. EXECUÇÃO PENAL;
- XIV. PESSOA IDOSA;
- 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;
- XXIII. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E CRIMES CONTRA A MULHER;
- XXIV. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO;
- XXV. TRABALHISTAS.

2. No preenchimento do formulário, no Sistema de Resoluções do Conselho Nacional do

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ministério Público, 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-Geral, 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-Geral, 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-Geral.

3. 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-Gerais			
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		SUGESTÕES	
Recebidas	Total	Recebidas	Total
Aguardando resposta	Total	Aguardando resposta	Total
Pendentes	Total	Pendentes	Total
Invalidadas	Total	Invalidadas	Total

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Encerradas	Total	Encerradas	Total

ELOGIOS		PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
Recebidas	Total	Recebidas	Total
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-Gerais	
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 ORIGEM, COR, ETNIA, GÊNERO, ORIENTAÇÃO SEXUAL, IDADE, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL;	Total
EDUCAÇÃO	Total
ELEITORAL	Total
EXECUÇÃO PENAL	Total
PESSOA IDOSA	Total
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	Total

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

INFÂNCIA E JUVENTUDE	Total
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 E CRIMES CONTRA MULHER	Total
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	Total
TRABALHISTAS	Total