

PORTARIA PGR/MPF Nº 519 DE 30 DE AGOSTO DE 2012

Dispõe sobre a criação e implantação da Ouvidoria do Ministério Público Federal.

O PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA, no uso de suas atribuições e considerando os termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal e da Resolução CNMP nº 64, de 1º/12/2010, resolve:

Art. 1º Criar a Ouvidoria do Ministério Público Federal - MPF, órgão de controle interno, para a promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, e de fomento da participação dos cidadãos, de organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na instituição.

§ 1º A Ouvidoria não dispõe de atribuições correicionais, nem substitui os órgãos de execução do MPF.

§ 2º A Ouvidoria, a par dos seus poderes de atuação, privilegiará a cooperação com os órgãos do MPF, sem relação de hierarquia funcional.

Art. 2º A Ouvidoria tem a finalidade de contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

§ 1º Na execução de suas atribuições, a Ouvidoria orientar-se-á pelos princípios da eficiência, imparcialidade, celeridade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa.

§ 2º No encaminhamento e na resolução das demandas que lhe forem dirigidas, a Ouvidoria poderá dispensar formalidade que prejudique a eficácia do ato e deverá utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I - receber, analisar e dar o encaminhamento devido a representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;

II - buscar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das manifestações recebidas;

III - recomendar ao responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como a cessação do desrespeito verificado;

IV - representar, quando necessário, aos demais órgãos da Administração Superior do MPF para promover as providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas;

V - representar ao Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, nas hipóteses de sua competência;

VI - prestar informações, sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior do MPF e pelo CNMP;

VII - prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas e cidadãos;

VIII - realizar ou promover estudos e pesquisas com base em dados e informações colhidos no desenvolvimento de suas atividades;

IX - coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria e à satisfação dos usuários;

X - propor aos órgãos de administração do MPF medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XI - elaborar relatório estatístico trimestral;

XII - elaborar relatório analítico anual, encaminhando-o ao CSMPF e ao CNMP;

XIII - elaborar o Regimento Interno e submetê-lo à aprovação do CSMPF;

XIV - expedir Instruções para a execução de suas atividades;

XV - divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

XVI - manter articulação, parceria e colaboração com a sociedade civil e com as Ouvidorias públicas e privadas, em especial as do Ministério Público;

XVII - celebrar, mediante delegação do Procurador-Geral da República, termos de cooperação técnica com entidade pública ou privada; e

XVIII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 4º Para o cumprimento de suas atribuições e para a verificação da procedência de representações, reclamações, denúncias, críticas, pedidos de informações e de providências, ou outras manifestações, o Ouvidor-Geral, poderá, com vistas à sua efetiva resolução:

I - promover o diálogo, a conciliação e a mediação;

II - realizar audiências públicas, reuniões, inspeções e diligências;

III - requisitar informações e documentos da Administração Pública e de entidades privadas;

IV - ter livre acesso a qualquer local, público ou privado, respeitadas as normas constitucionais pertinentes à inviolabilidade do domicílio;

V - notificar pessoas para prestar esclarecimentos; e

VI - ter acesso incondicional aos bancos de dados do MPF e de seus serviços auxiliares, devendo o Ouvidor-Geral velar pelo sigilo das investigações em curso.

§ 1º O exercício dos poderes previstos neste artigo será feito nos termos do art. 8º da Lei Complementar nº 75, de 20/5/1993.

§ 2º As requisições do Ouvidor-Geral serão feitas fixando-se prazo razoável de até dez dias uteis para atendimento, prorrogável mediante solicitação justificada.

Art. 5º A Ouvidoria disponibilizará os meios necessários ao recebimento de representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, tais como atendimento presencial, canais digitais e postais de comunicação.

Parágrafo único. Poderá ser determinada, se necessário, a preservação do sigilo do teor de representação, reclamação, denúncia, crítica, pedidos de informações ou de providências, bem como da identidade da pessoa que o formular.

Art. 6º A Ouvidoria será organizada e atuará em perspectiva multidisciplinar.

Art. 7º A Ouvidoria será dirigida por membro da carreira, que não acumulará o exercício dessa função com outras do MPF.

Art. 8º A Ouvidoria será implantada no prazo de trinta dias, em caráter prioritário, e até a promulgação da lei prevista no art. 130-A, §5º, da Constituição Federal funcionará com estrutura administrativa própria, a ser implementada de acordo com a disponibilidade orçamentária e de pessoal, e regimento interno provisório. ([Vide PORTARIA PGR/MPF Nº 585 DE 27 DE SETEMBRO DE 2012](#))

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS