

das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

VIII - propor ao Procurador-Geral de Justiça a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias ou problemas pontuais eventualmente detectados;

IX - encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral ao Procurador-Geral de Justiça, a Corregedoria-Geral e ao Colégio de Procuradores de Justiça, até o trigésimo dia do mês subsequente;

X - encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, até o trigésimo dia do mês subsequente, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério, com indicadores mínimos;

XI - fazer uso da palavra, quando necessário, junto aos órgãos colegiados; e

XI - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria-Geral exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais órgãos da Administração Superior, de Administração ou de Execução, da Instituição.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 10. A Ouvidoria-Geral tem a seguinte estrutura:

I - o Gabinete do Ouvidor;

II - a Assessoria Jurídica; e

III - a Chefia de Unidade de Apoio.

1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

2º Junto ao Gabinete funcionará o Assessor Jurídico indicado pelo membro em atividade de carreira do Ministério Público eleito Ouvidor-Geral, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem determinadas.

3º A Chefia de Unidade de Apoio tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria-Geral.

Art. 11. Compete ao Ouvidor-Geral chefiar a Ouvidoria-Geral, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes, representando-a no âmbito do Ministério Público e junto à sociedade e ao Estado.

Art. 12. Compete ao Assessor Jurídico:

I - acompanhar o atendimento das determinações do Ouvidor-Geral e o cumprimento de suas decisões;

II - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral;

III - colaborar com o Ouvidor-Geral e com a Chefia de Unidade de Apoio no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

IV - proceder a pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V - sugerir ao Ouvidor-Geral medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria-Geral;

VI - elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor-Geral, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentais da manifestação; e

VII - exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo.

Art. 13. Compete à Chefia de Unidade de Apoio:

I - inserir, no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria-Geral, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional, sem prejuízo da manutenção do sigilo nas hipóteses legais;

II - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria-Geral, comunicando ao Ouvidor-Geral as eventuais irregularidades constatadas;

III - receber correspondência dirigida ao Gabinete, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a ao registro e à análise do Ouvidor-Geral;

IV - atender, com atenção e urbanidade, as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria-Geral, tomando por termo ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;

V - organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a "back-up";

VI - organizar a agenda do Ouvidor-Geral para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VII - preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor-Geral, bem como protocolizar e providenciar a devida expedição;

VIII - assistir o Ouvidor-Geral e o Assessor Jurídico, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções; e

IX - exercer outras atribuições compatíveis com a natureza do cargo.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 14. A Ouvidoria-Geral observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento do Ministério Público do Estado do Pará.

Art. 15. Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria-Geral deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos.

Parágrafo único. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, a conversa será gravada.

Art. 16. As reivindicações dirigidas à Ouvidoria-Geral são denominadas "manifestações", não possuindo limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria-Geral.

Art. 17. Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema de Gestão da Ouvidoria-Geral, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

1º A manifestação poderá ser sigilosa, por solicitação do manifestante, que deverá fornecer seus dados pessoais.

2º Não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, devendo ser indicados, na manifestação, o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado.

3º Visando conferir maior efetividade à pretensão, os usuários da Ouvidoria-Geral deverão ser orientados a elaborar suas manifestações promovendo a descrição objetiva dos fatos, com a indicação da data, lugar e forma como ocorreram, a identificação dos supostos envolvidos, e, ainda, a indicação de elementos de prova.

4º Os dados pessoais referentes às manifestações sigilosas ficarão guardados em arquivo especial, cujo acesso será restrito e a critério do Ouvidor-Geral.

5º As notícias de fato e as informações, mesmo quando apresentadas de forma anônima, poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 18. As manifestações, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria-Geral, submeter-se-ão ao seguinte trâmite:

I - análise prévia pela Assessoria Jurídica, que deverá, sempre que possível, formular proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II - submissão da proposta a que alude o inciso anterior e de qualquer outra manifestação ao Ouvidor-Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do serviço público;

IV - quando se tratar de reclamação envolvendo Promotor ou Procurador de Justiça, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

V - quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação do membro do Ministério Público, a manifestação poderá ser encaminhada ao Promotor ou Procurador de Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo, devendo, ainda que sem resposta, ser encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

VI - quando se tratar de elogio, a manifestação será enviada ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, com cópia para o membro citado, ou ao Subprocurador-

Geral de Justiça para a área técnico-administrativa, com cópia para o servidor citado;

VII - quando se tratar de pedido de informação ou de providência, a manifestação será encaminhada preferencialmente mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico, anexando os documentos necessários, se for o caso, ao Promotor ou Procurador de Justiça que tiver atribuição sobre a matéria abordada, para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria-Geral;

VIII - a manifestação contendo crítica será remetida ao membro ou servidor citado, e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, será encaminhada ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça;

IX - ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria-Geral, no prazo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, justificadamente, as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado, o que poderá ocorrer mediante ofício, via postal, com aviso de recebimento ou por intermédio do correio eletrônico (e-mail), anexando os documentos necessários, se for o caso.

1º Quando a manifestação envolver fato diante do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e, para tanto, esteja legitimado, o Ouvidor-Geral determinará sua remessa ao órgão de execução ao qual, segundo as normas internas, tenha sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo anterior, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar à Ouvidoria-Geral acerca das providências adotadas, cabendo a esta, se for o caso, repassar aos interessados, em linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante, as informações.

3º Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria-Geral repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais e, caso for, ao membro do Ministério Público com atribuição para examinar a questão.

4º Em casos excepcionais, visando preservar os membros do Ministério Público ou os servidores envolvidos, o Ouvidor-Geral poderá decretar o sigilo da manifestação, que somente será quebrado por solicitação da Corregedoria-Geral ou do Procurador-Geral de Justiça.

5º Sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, o interessado será cientificado do endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada; sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada ao órgão próprio, noticiando-se o interessado acerca da diligência.

6º As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo.

7º Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor-Geral determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

8º O membro do Ministério Público que se omitir na resposta aos pedidos de informações e providências da Ouvidoria-Geral, será notificado para justificar-se em até 10 (dez) dias, sob pena de comunicação à Corregedoria-Geral do Ministério Público.

CAPÍTULO V

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 19. As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I - quanto aos meios de acesso:

a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;

b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;

c) mediante fac-símile e via postal;

d) por via telefônica; e

e) mediante contato pessoal.

II - quanto à natureza da manifestação:

a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores do Ministério Público:

1. reclamação;

2. representação e crítica;

3. sugestão;

4. pedido de informação; e

5. elogios.

b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes diante dos quais cabe ao Ministério Público o dever legal de agir, em razão das respectivas condutas:

1. reclamação;

2. representação e crítica;