



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
DIRETORIA GERAL**

PORTARIA Nº 0105, DE 07 DE JULHO DE 2020.

Aprova e institui o Regulamento da Ouvidoria da Escola Superior do Ministério Público da União - ESMPU.

O DIRETOR-GERAL DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO (ESMPU), no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 7º, inciso XIV, do Estatuto da ESMPU, aprovado pela Portaria PGR/MPU nº 95, de 20 de maio de 2020, e

CONSIDERANDO a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 89, de 28 de agosto de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público da União - CNMP, que regulamenta, no âmbito do Ministério Público da União, a aplicação da Lei 12.527, de 2011;

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, do CNMP, que regulamenta as atribuições e procedimentos das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União;

CONSIDERANDO a importância de regulamentar o funcionamento da Ouvidoria da ESMPU, notadamente os procedimentos internos para atendimento à sociedade, de modo a auxiliá-la na concretização do direito constitucional de acesso à informação; Resolve:

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Escola Superior do Ministério Público da União - ESMPU, na forma do Anexo desta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

PAULO GUSTAVO GONET BRANCO
Diretor-Geral da ESMPU

ANEXO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA ESMPU

Art. 1º A Ouvidoria da ESMPU, vinculada diretamente ao Diretor-Geral, é um canal de comunicação direta e desburocratizada à disposição dos cidadãos, servidores e membros, com o objetivo de manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades desenvolvidas pela ESMPU.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

I - contribuir com a transparência, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pela ESMPU;

II - atuar como instrumento para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ESMPU;

III - facilitar o acesso às informações aos cidadãos, proporcionando maior transparência das ações da instituição; e

IV - zelar pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;

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

Art. 3º O Ouvidor e respectivo substituto serão designados por ato do Diretor-Geral, e acumularão o exercício da função com suas atribuições.

§ 1º O mandato do Ouvidor e seu substituto será de 2 (dois) anos, admitida a recondução;

§ 2º A Ouvidoria contará com o apoio operacional da Assessoria Técnica do Gabinete da Diretoria-Geral;

§ 3º A Ouvidoria não dispõe de atribuições correcionais.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I - receber, analisar e dar o encaminhamento devido a reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias, pedidos de informações e pedidos de providências acerca das

atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores da ESMPU;

II - atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações, com observância das restrições constitucionais e legais;

III - encaminhar prontamente os pedidos de acesso à informação às secretarias responsáveis, monitorar a tramitação dos pedidos encaminhados e fornecer respostas tempestivas, conforme procedimentos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 2011;

IV - receber recurso contra a negativa de acesso à informação, encaminhando ao Diretor-Geral para sua apreciação;

V - expedir recomendação aos órgãos da ESMPU para adoção de medidas administrativas corretivas ou de aperfeiçoamento das atividades e dos serviços prestados pela ESMPU, com base em informações, sugestões, providências, reclamações, críticas, elogios e outros expedientes recebidos em seu canal de atendimento; e

VI - elaborar anualmente relatório estatístico das solicitações e submetê-lo ao Diretor-Geral.

Art. 5º Os interessados podem encaminhar suas solicitações por qualquer meio legítimo, devendo, preferencialmente, ser utilizado o formulário eletrônico disponibilizado no sítio oficial da ESMPU.

§ 1º Caso a demanda seja apresentada de forma presencial, encaminhada via postal ou por outro meio legítimo, a Ouvidoria providenciará o cadastro do pedido no Sistema Eletrônico de Informação (Sistema SEI) ou outro sistema informatizado correspondente;

§ 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. 6º As manifestações devem ser escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que o usuário detenha e, se for possível, com apresentação de documentos comprobatórios.

§ 1º Havendo necessidade de complementação da manifestação, com novas informações, o usuário será notificado, sendo facultado o prazo de até 5 (cinco) dias para encaminhá-las, e, caso não se pronuncie, a manifestação será arquivada;

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, nova manifestação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, com a apresentação da integralidade das informações.

Art. 7º As solicitações serão processadas de acordo com a seguinte classificação:

I - crítica;

II - elogio;

III - pedido de informação;

IV - pedido de providência;

V - sugestão;

VI - reclamação; e

VII - denúncia.

§ 1º As demandas relacionadas a atividades de competência de outras instituições alheias a ESMPU não serão processadas pela Ouvidoria, caso em que poderão ser fornecidos os meios de contato daquelas;

§ 2º Os pedidos de informações obedecerão aos ditames da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Resolução CNMP nº 89, de 28 de agosto de 2012;

§ 3º As manifestações serão arquivadas de plano se os dados informados na manifestação não satisfizerem os requisitos mínimos necessários para uma análise prévia da demanda formulada.

Art. 8º Em se tratando de pedido de acesso à informação, as Secretarias da ESMPU deverão apresentar imediatamente à Ouvidoria a informação solicitada para subsidiar a resposta ao cidadão ou, não sendo possível conceder o acesso imediato, a unidade deverá prestar as informações necessárias, no prazo máximo de 10 (dez) dias.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado pela Ouvidoria por igual período, mediante apresentação de justificativa pela unidade, cientificando-se o manifestante sobre a dilatação do prazo;

§ 2º Se as informações apresentadas pela unidade administrativa não forem suficientes para elucidação das medidas adotadas em relação aos fatos, caberá pedido de complementação das informações por parte da Ouvidoria;

§ 3º A não observância do prazo previsto no *caput*, sem justificativa, ou a recusa imotivada das unidades administrativas de prestar as informações solicitadas serão levadas ao

conhecimento do Diretor-Geral para as providências cabíveis;

§ 4º As decisões que indeferirem o acesso à informação ou às razões da negativa de acesso estarão sujeitas a recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, dirigido ao Diretor-Geral.

Art. 9º As demais demandas recebidas pela Ouvidoria, tais como sugestão, crítica, reclamação, pedido de providência, denúncia ou elogio referentes à atuação de unidade integrante da estrutura da ESMPU, serão encaminhadas à autoridade competente para a adoção das medidas eventualmente cabíveis, devendo a própria unidade administrativa responder diretamente ao cidadão sobre as medidas adotadas, no prazo máximo de 30 dias.

Parágrafo único. Para fins de registro e finalização do atendimento, a Ouvidoria deverá ser cientificada pela unidade, no mesmo prazo previsto no *caput*, acerca das providências adotadas.

Art. 10. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento serão resolvidas pelo Diretor-Geral.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Gustavo Gonet Branco, Diretor-Geral**, em 08/07/2020, às 09:58 (horário de Brasília), conforme a Portaria ESMPU nº 21, de 3 de março de 2017.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.escola.mpu.mp.br/sei/autenticidade> informando o código verificador **0231630** e o código CRC **8BB8B0A4**.