



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA
OUVIDORIA-GERAL

Carta de Serviços da Ouvidoria do MPRR:

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima foi criada com o objetivo de desburocratizar, facilitar e ampliar a comunicação da sociedade, servidores e colaboradores com o MPRR. Sendo assim, sua finalidade é receber reclamações, sugestões, críticas, pedidos de informação ou elogios relacionados aos serviços prestados por este Ministério Público ou às atividades desenvolvidas pelos membros e servidores deste órgão.

Pensada como um canal para facilitar o atendimento ao público, possui atividade diferente e complementar aos demais órgãos do MPRR. Por isso recomenda-se, sempre que possível, o contato direto do cidadão com os órgãos de execução, quando o assunto versar sobre atribuição de determinada Promotoria de Justiça.

Serviços prestados:

A Ouvidoria presta dois serviços: registro de **manifestações** e registro de **pedidos de informação**.

As manifestações são registros típicos de ouvidoria – **reclamações, críticas, sugestões, elogios e representações** – e são diferentes dos **pedidos de informação**, que foram instituídos pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Manifestações

As manifestações se dividem em:

- **Reclamações:** manifestação de insatisfação quanto a ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;
- **Críticas:** manifestação de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou por seus serviços auxiliares;
- **Sugestões:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;
- **Elogios:** manifestação de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e por seus serviços auxiliares.
- **Representações:** relato de prática delituosa cometida por pessoas físicas ou jurídicas.

Para o registro de uma das modalidades de serviços ofertados pela Ouvidoria, há a seguintes opções:

Atendimento pessoal: Na sede do MPRR - Av. Santos Dumont, nº 710, São Pedro - Boa Vista - CEP: 69306-680.

Atendimento telefônico: 0800 3621-2900 e 127 (ligação gratuita)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA
OUVIDORIA-GERAL

Formulário eletrônico: Disponível no site do MPRR em
<https://www.mprr.mp.br/web/ocorrencias>

Postal: manifestações por carta devem ser remetidas para Av. Santos Dumont, nº 710, São Pedro - Boa Vista / RR - CEP: 69306-680.

Whatsapp: (95) 98400-8801.

E-mail: ouvidoria@mprr.mp.br

Horário de atendimento: em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 13h30, salvo o formulário eletrônico, que está disponível todos os dias, 24 horas.

Prazo:

As manifestações devem ser respondidas aos interessados pelas autoridades competentes no prazo de 30 dias, conforme a **Recomendação de Caráter Geral CN-CNMP nº 01/2017**.

Orientações básicas para o registro:

- Dentro do que for possível, conte todos os fatos de forma clara, direta e objetiva. O fornecimento de dados de locais ou de envolvidos no fato ajuda muito na atuação do órgão competente.
- Em algumas situações, pode ser necessário informar números de protocolo ou documentos gerados em atendimentos anteriores em outras instituições.
- Ao final do registro, informe que tipo de atuação espera do Ministério Público.
- Se houver interesse em receber resposta sobre a demanda registrada, forneça algum meio de contato para que isto seja possível (e-mail, telefone, endereço).

Acompanhamento do registro:

A depender da modalidade pela qual a demanda foi registrada, o demandante pode receber a orientação de como acompanhar seu registro. Em caso de dúvida, entre em contato com a Ouvidoria.

Pedidos de informação:

Os pedidos de informação, também chamados de requerimentos de informação, são tratados pela Ouvidoria e, quando não for possível encaminhar a resposta de imediato, será encaminhado ao órgão responsável, detentor da informação, para que responda diretamente ao solicitante.

Os pedidos de informação são sempre ostensivos, por exigência da LAI (Art.10, caput).

Prazo:

Os pedidos de informação devem ser atendidos, em regra, imediatamente. Se não for possível informar imediatamente, o prazo máximo é de 20 dias (LAI, art. 11, caput e §1º).

Excepcionalmente, com justificativa expressa e com ciência do requerente, o prazo pode ser prorrogado por mais dez dias (LAI, art.11, §2º).

Requisitos para o registro:

- Ser pessoa física ou jurídica.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA OUVIDORIA-GERAL

- Identificar-se, inclusive mediante o fornecimento de nº de documento de identificação (RG ou CPF).

Orientações básicas para o registro:

- Formular o pedido de informação de forma clara, direta e objetiva.
- Não é necessário informar o porquê do pedido de informação.

Antes do registro do pedido de informação, o cidadão poderá acessar o Portal da Transparência do MPRR (<https://www.mpr.mp.br/transparencia>), pois a informação que busca pode lá estar disponibilizada.

Registros anônimos, sigilosos e ostensivos

Os registros podem ser de três tipos:

- **Manifestações anônimas (apócrifas):** não há dados que identificam o autor. São encaminhadas para o local responsável pela providência, da mesma forma que a ouvidoria as recebe.
- **Manifestações sigilosas:** há dados, totais ou parciais, de quem fez o registro, mas no corpo da manifestação existe pedido de sigilo. Por essa razão, os campos de identificação serão ocultados quando do encaminhamento.
- **Manifestações ostensivas:** apresentam dados do autor e não apresentam pedido de preservação de identidade.

Se a manifestação for relacionada a outra instituição, que não seja o MPRR, o manifestante receberá instruções de como procurar diretamente o órgão adequado.

Compromisso da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima

É compromisso da Ouvidoria do MPRR garantir ao interessado, identificado ou não, o direito de registro de sua manifestação, sem limitação de tema.

Limites de atuação

Informamos que a Ouvidoria do MPRR não possui atribuição para ingressar com ações judiciais, oferecer consultoria jurídica e/ou realizar juízo de valor sobre as demandas recebidas por nossos canais de comunicação.

O trabalho desenvolvido pelas Defensorias Públicas e pelos Núcleos de Prática Jurídica das universidades locais é voltado para o auxílio jurídico gratuito. Caso precise de advogado e não possa pagar pelo serviço, pode ser útil procurar um desses locais para orientação.

Questões disciplinares

A Ouvidoria do MPRR não atua em questões disciplinares e, quando recebe manifestação a respeito de servidor ou colaborador, encaminha o registro ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça do MPRR, para apuração. Nos casos em que há o envolvimento de membros do Ministério Público do Estado de Roraima, o órgão competente para apreciação da demanda é a Corregedoria-Geral do MPRR.