



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão : Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

RESOLUÇÃO Nº 47/2010-CPJ

**Institui o Regimento Interno da Ouvidoria do
Ministério Público.**

1ª alteração — Resolução nº 226/2021-CPJ

2ª alteração — Resolução nº 235/2022-CPJ

REVOGADA PELA RESOLUÇÃO Nº 296/2025-CPJ

**O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA
DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais, e
considerando o disposto no artigo 2º da Lei Estadual nº 9326, de 23 de março de
2010,

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso é órgão
auxiliar, instituída pela Lei Estadual nº 9326, de 23 de março de 2010, em
consonância com as disposições do § 5º do art. 130-A da Constituição Federal, com
o objetivo de contribuir para a elevação, continuamente, dos padrões de
transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o
fortalecimento da cidadania.

Art. 2º A função de Ouvidor-Geral será exercida por um Procurador de
Justiça, designado pelo Procurador-Geral de Justiça, devendo seu nome ser
homologado pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 1º O mandato do Ouvidor-Geral do Ministério Público encerrar-se-á com o
término do mandato do Procurador-Geral de Justiça que o designou.

§ 2º Em caso de licença, férias, falta ou impedimento, o Ouvidor-Geral será



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão : Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

~~substituído pelo Procurador de Justiça indicado pelo Procurador-Geral de Justiça no mesmo ato que designar o Ouvidor-Geral.~~

~~§ 3º A destituição do Ouvidor-Geral do Ministério Público somente poderá ser realizada por iniciativa do Procurador-Geral de Justiça ou de 1/3 (um terço) dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça e aprovada pela maioria absoluta do colegiado.~~

~~§ 4º O Ouvidor-Geral poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres do cargo.~~

~~§ 5º Na hipótese do parágrafo 3º deste artigo, o Ouvidor-Geral poderá ser afastado das funções, por ato do Procurador-Geral de Justiça, desde que este seja aprovado pela maioria absoluta do Colégio de Procuradores de Justiça.~~

Art. 3º ~~A Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público, os quais atuarão em regime de cooperação, portanto, sem relação de hierarquia funcional.~~

~~§ 1º Constitui dever dos membros e dos servidores emprestar apoio à Ouvidoria e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições legais.~~

~~§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça.~~

Art. 4º ~~As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática.~~

~~Parágrafo Único. O Ouvidor poderá arquivar de plano as manifestações 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~~



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão: Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

~~reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, devendo declinar sucintamente as razões e cientificar os interessados sobre o arquivamento.~~

Art. 4º ~~As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática, e serão classificadas como:~~ *(Nova redação dada pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

~~I — críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, por seus membros ou pelos serviços auxiliares;~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

~~II — elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos seus membros e pelos seus serviços auxiliares;~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

~~III — pedidos de informação: manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação;~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

~~IV — sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

~~V — reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos seus membros ou seus serviços auxiliares;~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

~~VI — representações: manifestações outras não definidas nos incisos anteriores, inclusive as direcionadas à atividade finalística do Ministério Público (denúncias, pedidos de providências e outros).~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

§ 1º ~~As manifestações dirigidas à Ouvidoria seguirão os ditames desta Resolução.~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

§ 2º ~~Observar-se-ão, nos pedidos de acesso à informação, o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Resolução CNMP nº 89, de 28 de agosto de 2012.~~ *(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)*

§ 3º ~~O Ouvidor poderá arquivar de plano as manifestações cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não~~



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão: Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

~~tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, devendo declinar sucintamente as razões e cientificar os interessados sobre o arquivamento.~~
(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)

Art. 5º ~~As manifestações que importarem em elogio, crítica, reclamação ou denúncia serão remetidas, cientificando-se os interessados:~~

~~I – à Corregedoria-Geral do Ministério Público, quando tiverem por destinatário membro do Ministério Público;~~

~~II – à Secretaria-Geral do Ministério Público, quando o alvo for servidor do Ministério Público ou pessoa física ou jurídica por ele contratada para execução de serviço específico;~~

~~III – a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I e II deste artigo.~~

Art. 5º ~~As manifestações serão remetidas ao órgão interno competente, após análise prévia da Ouvidoria, conforme a sua classificação.~~ (Nova redação dada pela Resolução nº 235/2022-CPJ)

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

~~§ 1º Os pedidos de acesso à informação relacionada à atividade-meio da instituição serão encaminhados ao Procurador-Geral de Justiça para processamento conforme regulamento aplicável.~~ (Nova redação dada pela Resolução nº 235/2022-CPJ)

~~§ 2º Nas hipóteses a que alude o parágrafo primeiro deste artigo, incumbirá ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar, em 30 dias, à Ouvidoria acerca das providências tomadas, cabendo a essa, se for o caso, repassar as informações, didaticamente e em linguagem acessível, aos interessados.~~

~~§ 2º Os pedidos de acesso à informação relacionada à atividade-fim da instituição~~



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão: Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

~~serão encaminhados ao respectivo membro do Ministério Público detentor da atribuição para analisá-los. (Nova redação dada pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 3º Quando as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.~~

~~§ 3º Os elogios, críticas, reclamações, sugestões ou representações serão encaminhadas: (Nova redação dada pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~I – ao Procurador Geral de Justiça, quando direcionadas à instituição ou a servidor, estagiário, prestador de serviço, colaborador ou pessoa jurídica contratada pela instituição; (Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~II – ao Corregedor Geral do Ministério Público, quando direcionadas a membro da instituição; (Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~III – a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I e II deste artigo. (Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 4º Quando a manifestação envolver fato em face do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e para tanto esteja legitimado, o Ouvidor determinará sua remessa ao órgão de execução para o qual, segundo as normas internas, haja sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria. (Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 5º Nas hipóteses a que se refere o § 4º, incumbe ao titular do órgão de execução, ou a quem o esteja substituindo, informar, em 30 dias, à Ouvidoria acerca das providências tomadas que, se for o caso, repassará as informações, didaticamente e em linguagem acessível, aos interessados. (Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 6º Quando as manifestações a que se refere este artigo envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, cabe à Ouvidoria repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais. (Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 7º O interessado deverá ser comunicado pela Ouvidoria do encaminhamento dado~~



CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Art. 6.º ~~Integram a estrutura da Ouvidoria, que funcionará no Edifício-Sede do Ministério Público, vinculada diretamente ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, o Ouvidor-Geral e servidores desta Instituição.~~

Art. 6º ~~A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, sediada na Procuradoria Geral de Justiça e vinculada ao Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, é composta pelo Ouvidor-Geral e por servidores desta Instituição e possui em sua estrutura a Ouvidoria das Mulheres.~~ *(Nova redação dada pela Resolução nº 226/2021-CPJ)*

§ 1º ~~A Ouvidoria das Mulheres, que atua em regime de cooperação com as Ouvidorias Nacional e do Ministério Público brasileiro, tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.~~

§ 2º ~~Compete à Ouvidoria das Mulheres:~~

I — ~~receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam dirigidas ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso diretamente ou via Rede de Ouvidorias do Ministério Brasileiro;~~

II — ~~encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;~~

III — ~~promover a integração com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher;~~

IV — ~~propor a celebração de parcerias com instituições, públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público voltadas à prevenção e ao combate da violência contra a mulher.~~

Art. 7º ~~São atribuições do Ouvidor:~~

I — ~~receber, analisar e dar o encaminhamento devido às manifestações~~



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão : Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

~~II – zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;~~

~~III – solicitar aos órgãos e serviços do Ministério Público as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificadas, requisitá-las;~~

~~IV – determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações que se apresentarem nas condições a que alude o art. 4º deste Regimento;~~

~~V – representar direta e fundamentadamente ao Conselho Nacional do Ministério Público em situações que se amoldem às hipóteses previstas no § 2º do art. 130-A da Constituição Federal;~~

~~VI – elaborar, semestralmente, relatório contendo informações sobre as atividades desenvolvidas e remetê-lo ao Colégio de Procuradores de Justiça;~~

~~VI – elaborar os relatórios a que se referem os arts. 10-A e 10-B; (Nova redação dada pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~VII – zelar pela manutenção do sistema de registro das manifestações recebidas, bem como dos respectivos encaminhamentos e respostas;~~

~~VIII – comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor-Geral do Ministério Público fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;~~

~~IX – prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;~~

~~X – propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;~~

~~XI – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;~~

~~XII – zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com lhanza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;~~

~~XIII – analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;~~

~~XIV – difundir na sociedade o papel da Ouvidoria, as características e os resultados do trabalho por ela desenvolvido; e~~



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão : Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

~~XV – provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento.~~

~~§ 1º São assegurados ao Ouvidor Geral, no exercício de suas atribuições legais, todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição Federal e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade.~~

~~§ 2º É vedado à Ouvidoria substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público.~~

~~**Art. 8º** A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria Geral de Justiça.~~

~~**Art. 9º** Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:~~

~~I – pessoalmente, mediante contato direto com servidores que compõem a estrutura da Ouvidoria, devendo reduzir a termo e assinar suas declarações;~~

~~II – por fac-símile ou via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor Geral, pessoalmente;~~

~~III – por via telefônica, mediante contato com servidores que compõem a estrutura da Ouvidoria, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação será gravado e poderá ser reduzido a termo;~~

~~IV – mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet.~~

~~Parágrafo Único. Os interessados receberão o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, depois de efetuado o registro e inserida a manifestação no sistema de controle eletrônico.~~

~~**Art. 10** As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, o seguinte trâmite:~~

~~I – análise prévia pelos servidores que compõem a estrutura da Ouvidoria, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;~~



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão : Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

~~II – submissão da proposta a que alude o inciso I deste artigo ao Ouvidor-Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;~~

~~III – execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento que haja sido decidido e com o retorno das informações ao interessado; e~~

~~IV – pronunciamento da Promotoria de Justiça ou órgão do Ministério Público para onde foi encaminhada a manifestação, informando à Ouvidoria acerca das medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.~~

~~**Art. 10-A.** A Ouvidoria elaborará e encaminhará os relatórios estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, nos termos do art. 4º, VIII, da Resolução CNMP nº 95/2013.~~
~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~**Art. 10-B.** A Ouvidoria, em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, publicará anualmente na sua página oficial a íntegra do relatório de gestão daquela unidade.~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 1º O relatório de gestão deverá consolidar as informações relativas às manifestações encaminhadas pelos usuários da instituição, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços do MPMT.~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 2º O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~II – os motivos das manifestações;~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~III – a análise dos pontos recorrentes;~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~IV – as providências adotadas pela instituição sobre as soluções apresentadas.~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~

~~§ 3º O relatório de gestão deve ser encaminhado ao Procurador-Geral de Justiça.~~ ~~(Incluído pela Resolução nº 235/2022-CPJ)~~



Ministério Público do Estado de Mato Grosso
Procuradoria Geral de Justiça
Colégio de Procuradores de Justiça

Missão : Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

CAPÍTULO III

~~DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS~~

~~**Art. 11** As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Colégio de Procuradores de Justiça.~~

~~**Art. 12** Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação.~~

~~Cuiabá, 15 de abril de 2010.~~

~~**MARCELO FERRA DE CARVALHO**~~

~~Procurador Geral de Justiça
Presidente do CPJ~~

~~**ÉLIO AMÉRICO**~~

~~Procurador de Justiça
Secretário do CPJ~~