



RESOLUÇÃO Nº 47/2010-CPJ

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público.

1^a alteração Resolução nº 226/2021-CPJ

2^a 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, presteza 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 encerrará-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 Pùblico 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 Pùblico 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 Pùblico, 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 Pùblico 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 Pùblico, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou



Ministério Pùblico 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 Pùblico, 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 Pùblico, 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 Pùblico, 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 Pùblico, 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 Pùblico (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 Pùblico, 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 Pùblico, vinculada diretamente ao Gabinete do Procurador Geral de Justiça, o Ouvidor Geral e servidores desta Instituição.

Art. 6º A Ouvidoria do Ministério Pùblico 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 Pùblico 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 Pùblico 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 Pùblico 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 lhança 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 Pùblico 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 Pùblico em atividade.

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

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 Pùblico 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)*



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