



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
GABINETE CONSELHEIRA IVANA CEI

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO**

No uso da atribuição conferida pelo artigo 147, inc. I, do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, apresento a Vossa Excelência proposta de resolução, acompanhada da respectiva justificativa, visando acrescentar artigo na Resolução nº 212, de 11 de maio de 2020 (*“institui o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público”*), com a finalidade de disciplinar a divisão de atribuições da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Assim sendo, requeiro a Vossa Excelência as providências cabíveis ao processamento da presente proposta, nos termos regimentais.

Brasília-DF, [data da assinatura eletrônica].

Conselheira **IVANA LÚCIA FRANCO CEI**
Ouvidora Nacional do Ministério Público



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
GABINETE CONSELHEIRA IVANA CEI

JUSTIFICATIVA

Trata-se de proposição que visa inserir o art. 7º-A na Resolução CNMP nº 212, de 11 de maio de 2020, que *“institui o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público”*.

A proposta visa, sobretudo, definir diretrizes a respeito da divisão de atribuições da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, estabelecendo estruturas para seu melhor funcionamento e organização interna, sem acarretar o incremento de despesas.

Com efeito, as Ouvidorias Gerais, tidas como porta de entrada dos cidadãos aos serviços prestados pelo Ministério Público brasileiro, passaram por significativa evolução nos últimos tempos, justificando, inclusive, a edição da recente Resolução CNMP n. 309, de 29 de abril de 2025, que *“dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União”*.

No caso da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, impende citar a instalação dos canais “Ouvidoria das Mulheres” e “Ouvidoria de Combate à Violência Policial”, os quais entre os meses de fevereiro de 2024 a março de 2025, receberam o total de 737 manifestações tratando de violência contra a mulher e 119 a respeito de violência policial, relevando a importância de tais canais para o atendimento e promoção da escuta ativa social.

Assim, a proposição em tela objetiva, em suma, institucionalizar as Coordenações Administrativa, Jurídica e de Inovações e Projetos no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, sistematizando e definido as respectivas atribuições, buscando a eficiência dos serviços prestados pelo órgão deste Egrégio Conselho.

Destarte, a proposta em apreço surge em resposta à necessidade de aprimorar a divisão de atribuições da Ouvidoria Nacional, de forma a assegurar a



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
GABINETE CONSELHEIRA IVANA CEI

transparência, objetividade, acessibilidade, responsividade e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Conselheira **IVANA LÚCIA FRANCO CEI**
Ouvidora Nacional do Ministério Público



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
GABINETE CONSELHEIRA IVANA CEI

RESOLUÇÃO Nº XX DE XXX DE XXXX

Altera a Resolução CNMP nº 212, de 11 de maio de 2020, do Conselho Nacional do Ministério Público.

O **CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição Federal e pelos artigos 147 e seguintes de seu Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária tomada na _ª Sessão Ordinária, realizada em _ de _____ de 2025;

CONSIDERANDO a abrangência no atendimento especializado da Ouvidoria Nacional, com a implantação dos canais especializados Ouvidoria das Mulheres e Ouvidoria de Combate à Violência Policial;

CONSIDERANDO o recebimento das manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018);

CONSIDERANDO a necessidade de reorganizar a divisão administrativa interna dos trabalhos da Ouvidoria Nacional do Ministério Público para melhor atender as demandas da sociedade,

RESOLVE:

Art. 1º Acresce-se o art. 7º-A na Resolução nº 212, de 11 de maio de 2020, com a seguinte redação:

Art. 7º-A A Ouvidoria Nacional do Ministério Público terá a seguinte divisão de atribuições:

a. Coordenação Administrativa:

- a.1 Secretaria Administrativa;
- a.2 Divisão de atendimento ao cidadão.

b. Coordenação Jurídica:

- b.1 Divisão de Assessoramento Jurídico.

c. Coordenação de Inovações e Projetos:

- c.1 Divisão de Inovação e Tecnologia;
- c.2 Divisão de Indicadores e Gestão de Dados.

§ 1º As Coordenações serão exercidas por membros auxiliares ou colaboradores designados pelo(a) Ouvidor(a) Nacional.

§ 2º Compete a cada Coordenação:

a. Coordenação Administrativa:

- I. Despachar os expedientes recebidos com o (a) Ouvidor (a) Nacional;
- II. Organizar e definir o fluxo de rotina interna conjuntamente com a Coordenação Jurídica e de Inovações e Projetos;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

GABINETE CONSELHEIRA IVANA CEI

- III. Apresentar propostas de melhorias e políticas da Ouvidoria Nacional;
- IV. Organizar e assessorar a agenda institucional de interesse da Ouvidoria Nacional;
- V. Promover integração com a Rede de Ouvidorias do Ministério Público;
- VI. Incentivar a autocomposição junto às unidades e ramos;
- VII. Elaborar minutas dos atos administrativos de interesse da Ouvidoria Nacional em conjunto com a Coordenação Jurídica;
- VIII. Gerenciar o orçamento da Ouvidoria Nacional, bem como acompanhar a respectiva execução orçamentária;
- IX. Gerenciar os recursos humanos da Ouvidoria Nacional;
- X. Desempenhar outras atividades que lhe forem conferidas pelo (a) Ouvidor (a) Nacional;
- XI. Executar a Política Nacional de Atendimento ao Público, em observância a Resolução CNMP nº 205, de 18 de dezembro de 2019;
- XII. Encaminhar, para divulgação, os atos e eventos da Ouvidoria Nacional à Secretaria de Comunicação Social do CNMP.

a.1 **Secretaria Administrativa:**

- I. Auxiliar o (a) Coordenador (a) Administrativo da Ouvidoria Nacional;
- II. Organizar o acervo físico e virtual dos expedientes recebidos;
- III. Adotar as providências de deslocamento aéreo e terrestre no âmbito da Ouvidoria Nacional;
- IV. Organizar os eventos da Ouvidoria Nacional em parceria com as unidades administrativas do Conselho Nacional do Ministério Público;
- V. Solicitar e distribuir os materiais de almoxarifado de interesse de toda a Ouvidoria Nacional.

a.2 **Divisão de atendimento ao cidadão:**

- I. Atender as demandas da sociedade, em observância ao Regimento Interno da Ouvidoria Nacional e da Política de Atendimento ao Público;
- II. Organizar as informações dos atendimentos realizados e disponibilizá-los à Divisão de dados, em observância à Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013;
- III. Organizar o fluxo de rotinas dos canais especializados de atendimentos implantados na Ouvidoria Nacional junto as demais Coordenações;
- IV. Revisar periodicamente todos os formulários de atendimentos e propor atualizações junto às Coordenações Administrativa, Jurídica e de Inovações e Projetos;
- V. Realizar e acompanhar os encaminhamentos dos atendimentos realizados;
- VI. Organizar e oferecer atendimento personalizado e acessível ao cidadão e a cidadã com deficiência;
- VII. Organizar e atualizar periodicamente a carta de serviços internos do Conselho Nacional do Ministério Público, para dar celeridade e o correto atendimento ao cidadão e a cidadã;
- VIII. Organizar e atualizar as informações sobre os canais de atendimento ao cidadão da Rede de Ouvidorias do Ministério Público.

b. **Coordenação Jurídica:**

- I. Assessorar a Ouvidoria Nacional em questões de ordem técnica e jurídica;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

GABINETE CONSELHEIRA IVANA CEI

- II. Realizar estudos e pesquisas de legislação, de doutrina e de jurisprudência nos temas afetos à Ouvidoria Nacional;
- III. Elaborar minutas de acordo de cooperação técnica;
- IV. Elaborar, definir e atualizar periodicamente a redação de todas as mensagens e atos oficiais utilizadas nos canais de atendimento da Ouvidoria, alinhados as normas aplicadas a Ouvidoria Nacional;
- V. Elaborar proposições de interesse da Ouvidoria Nacional e da Rede de Ouvidorias do Ministério Público;
- VI. Conduzir o processamento das proposições iniciadas ou dirigidas ao Ouvidor (a) Nacional;
- VII. Adotar as medidas necessárias aos cumprimentos dos prazos regimentais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas na Ouvidoria Nacional.

b.1 Divisão de Assessoramento Jurídico:

I. Auxiliar o (a) Coordenador (a) Jurídico:

- II. Receber e tratar as manifestações recebidas na Ouvidoria Nacional, em observância ao Regimento Interno;
- III. Elaborar pareceres técnicos em observância as legislações de acesso à informação e a proteção de dados;
- IV. Elaborar minutas solicitadas pelo (a) Ouvidor (a) Nacional para as sessões plenárias;
- V. Dar andamento a todos os procedimentos que sejam de sua atribuição.

c. Coordenação de Inovações e Projetos

- I. Acompanhar o planejamento estratégico do Conselho Nacional do Ministério Público, os planos diretor e de ação da Ouvidoria Nacional;
- II. Promover encontros para elaboração do plano de ação anual da Ouvidoria Nacional;
- III. Participar das reuniões de acompanhamento de planejamento estratégico do Conselho Nacional do Ministério Público;
- IV. Elaborar e executar o plano de atuação da Ouvidoria Nacional que será apresentado na primeira sessão ordinária do ano;
- V. Organizar e numerar todos instrumentos administrativos de cooperações técnicas assinadas com entidades e órgãos externos, além de executar o plano de trabalho e acompanhar seu efetivo cumprimento;
- VI. Produzir e encaminhar os relatórios regimentais, em observância ao Regimento Interno da Ouvidoria Nacional;
- VII. Promover treinamento aos servidores e colaboradores lotados na Ouvidoria Nacional;
- VIII. Acompanhar as resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público e gerenciar os sistemas de responsabilidade da Ouvidoria Nacional;
- IX. Elaborar métodos de avaliação de atendimento ao cidadão.

c.1 Divisão de Inovação e Tecnologia:

- I. Auxiliar o Coordenador de Inovações e Projetos;
- II. Exercer a supervisão técnica e atualização do Sistema Ouvidoria Cidadã e nos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional;
- III. Manter atualizado o cadastro da Rede de Ouvidorias;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

GABINETE CONSELHEIRA IVANA CEI

IV. Idealizar inovações e melhorias tecnológicas da Ouvidoria Nacional, acompanhando as inovações do Conselho Nacional do Ministério Público quanto à área de tecnologia da informação;

V. Acompanhar o desenvolvimento, a implantação e a operação de ferramentas de tecnologia da informação.

c.2 Divisão de Indicadores e Gestão de Dados:

I. Auxiliar o Coordenador de Inovações e Projetos;

II. Formular e aplicar os indicadores de eficiência, eficácia e de efetividade nacional e regionais da Rede de Ouvidorias e a política de atendimento ao cidadão;

III. Definir gestão de dados internos da Ouvidoria Nacional e da Rede de Ouvidorias, para produção dos relatórios regimentais;

IV. Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir dashboards da Ouvidoria Nacional para subsidiar e definir ações da Ouvidoria Nacional.

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

PAULO GUSTAVO GONET BRANCO

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público