

Carta de Serviços ao Cidadão



1ª edição – 2021

Tiragem: 500 unidades – fevereiro/2021



Ministério Público
do Estado do Piauí



Procuradora-Geral de Justiça
Carmelina Maria Mendes de Moura

Ouvidora
Raquel de Nazaré Pinto Costa Normando

Ouvidor Substituto
Hosaías Matos de Oliveira

Servidores da Ouvidoria do MPPI

Bruno Ribeiro de Almeida Lira
Cláudia Cristina Melo da Silva
Luciana dos Santos Ferreira
Patrícia Luz Martins Lima
Samuel Uiratan Pereira Marinho

Estagiárias da Ouvidoria do MPPI

Izaura Veloso da Silva Neta
Rebeca Maria Costa Pereira

Programação visual, revisão, diagramação e arte final
Coordenadoria de Comunicação Social do MPPI

Equipe de elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão

Raquel de Nazaré Pinto Costa Normando
Dyego de Holanda Antunes
Luciana dos Santos Ferreira
Shaianna da Costa Araújo
Marcos Vinícius Lima Vieira

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A presente Carta de Serviços ao Cidadão será atualizada periodicamente, mediante o monitoramento das atividades desempenhadas por essa Ouvidoria, assim como através da avaliação dos serviços aqui descritos pelo cidadão e pela sociedade piauiense. Eventuais ajustes serão disponibilizados em versão eletrônica no site oficial do Ministério Público do Estado do Piauí, na qual constará a data da última atualização.

MECANISMOS DE DIVULGAÇÃO

Esta Carta de Serviços ao Cidadão encontra-se disponível no site oficial do Ministério Público do Estado do Piauí (<https://www.mppi.mp.br/internet/ouvidoria/>) e será amplamente divulgada nas redes sociais dessa instituição, bem como nos espaços físicos de funcionamento do *parquet* piauiense.



MISSÃO

Defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis.

VISÃO

Ser uma instituição com atuação resolutiva na defesa da sociedade, no combate à corrupção e criminalidade e na garantia da implementação de políticas públicas.

VALORES

Honestidade, compromisso, dedicação, coragem, conhecimento, unidade, transparência, resolutividade, ética, autocomposição e eficiência.

Sumário



Apresentação.....7

Capítulo 1 – OBJETIVOS DA “CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO”.....8

Capítulo 2 – O QUE É A OUVIDORIA?.....10

2.1 Ouvidorias e a Constituição Federal:

Definição e Importância.....10

2.2 Funções da Ouvidoria.....13

2.3 Do Ouvidor.....16

Capítulo 3 – DAS MANIFESTAÇÕES.....18

3.1 Tipos.....18

3.2 Etapas de tramitação.....20

3.3 Requisitos.....21

3.4 Meios de acesso.....22

3.5 Horário de atendimento.....23

3.6 Prazo.....23

3.7 Publicidade.....23

Apresentação

É com grande satisfação que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, com o apoio irrestrito da Procuradoria-Geral de Justiça, apresenta a primeira edição de sua “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Trata-se de uma importante e poderosa ferramenta de qualificação do atendimento realizado pelo Órgão, amparado pelos princípios constitucionais da soberania popular, da publicidade e da transparência dos atos públicos, com o propósito de aproximar a sociedade piauiense da Instituição Ministerial e estimular uma efetiva participação popular na fiscalização dos atos da Administração Pública.

O manual foi concebido para melhor instrumentalizar e qualitativamente potencializar o atendimento prestado pela Ouvidoria à sociedade e contempla a descrição dos principais serviços ofertados, as formas de acessá-los, o fluxo de atendimento e sua tramitação.

A Carta está estruturada em três principais eixos temáticos, quais sejam: a) Objetivos da “Carta de Serviços ao Cidadão”; b) O que é a Ouvidoria?; c) Das Manifestações.

Com a publicação deste valoroso guia, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí buscará ampliar o atendimento visando à defesa dos direitos e das garantias constitucionais da população piauiense, bem como a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos membros e servidores da Instituição.



Capítulo 1

OBJETIVOS DA “CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO”

A presente “Carta de Serviços ao Cidadão” é um instrumento fundamental para apresentar as atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí à sociedade piauiense e a todos que de alguma forma necessitem dos seus serviços. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho do MPPI.

A publicação deste importante guia de atendimento é resultado do esforço da Ouvidoria, com o integral apoio da Procuradoria-Geral de Justiça, no sentido de proporcionar visibilidade e transparência aos atos de gestão praticados, bem como fortalecer a confiança e a credibilidade do cidadão na instituição ministerial, organismo essencial na transformação da realidade social, na preservação da ordem jurídica e do Regime Democrático, além da proteção dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

O Guia traz informações claras e objetivas acerca dos serviços desempenhados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, de modo a viabilizar o acesso amplo e transparente de suas atividades, detalhar os compromissos e os padrões de qualidade do seu atendimento ao cidadão, permitindo-o acompanhar e avaliar o desempenho de sua missão constitucional, assim como cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às necessidades coletivas.



Capítulo 2

O QUE É A OUVIDORIA?



2.1 Ouvidorias e a Constituição Federal: Definição e Importância

A Constituição Federal de 1988 - CF instituiu o Estado Democrático de Direito no Brasil, baseado nos fundamentos de “cidadania” e de “dignidade da pessoa humana”, para a construção de uma “sociedade livre, justa e solidária”. Nesse cenário, tem-se como prerrogativa de todos os brasileiros a possibilidade de participar ativamente no controle social da gestão pública e reclamar dos serviços disponibilizados à coletividade, quando prestados de forma ineficiente ou inadequada.

Com o advento da Emenda Constitucional N.º 45, de 30 de dezembro de 2004, a criação das Ouvidorias Públicas no âmbito do Ministério Público se tornou realidade, no sentido de contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos padrões de atendimento, da eficiência e da segurança das atividades desenvolvidas pelos órgãos ministeriais.

Nessa esteira, por força do Artigo 130-A, §5º da Constituição Federal, os Ministérios Públicos foram instados a criar suas Ouvidorias para o recebimento das demandas populares:

Art. 130-A [...]

§5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Assim, por meio de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade, busca-se o fortalecimento do exercício da cidadania plena, de modo a provocar a melhoria dos serviços públicos prestados e, conseqüentemente, a satisfação dos seus usuários.

O Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, através da edição da Resolução Nº 95, de 22 de maio de 2013, que disciplina, de maneira geral, as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, prevê a razão de existir das Ouvidorias, qual seja, funcionar como um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros



com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

As Ouvidorias são, portanto, importantes instrumentos típicos da Democracia, tendo por objetivo elevar continuamente os padrões de transparências, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos, serviços e auxiliares da Instituição.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí foi criada pela Lei Complementar Estadual Nº 48, de 13 de julho de 2005, com o propósito de viabilizar o diálogo entre o cidadão e a instituição ministerial, garantindo uma comunicação capaz de desenvolver uma política adequada, bem como atender aos direitos e às garantias individuais resguardados pela Constituição Federal.



2.2 Funções da Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí é a porta de entrada para reclamações, representações, críticas, pedidos de informação, sugestões e elogios de toda a sociedade.

O presente canal busca construir espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas, contribuindo significativamente para a reputação social do Ministério Público.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí tem por principais funções (de acordo com o Art. 2º da Lei Complementar Estadual Nº 48, de 13 de julho de 2005):



receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público



representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis ou, conforme o caso, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência





determinar o arquivamento de representações, reclamações e peças de informações

contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem minimamente fundamentadas, cabendo à parte interessada recorrer, no prazo de cinco dias, para o Procurador Geral de Justiça e, em última instância, no mesmo prazo, para o Colégio de Procuradores de Justiça do Estado do Piauí



manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos



fazer registrar, mediante protocolo, os expedientes endereçados à Ouvidoria, **informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos**, excetuados os casos em lei assegurar o dever de sigilo



organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos



dar conhecimento ao Procurador Geral de Justiça, ao Corregedor Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas



elaborar e encaminhar ao Procurador Geral de Justiça e ao Corregedor Geral do Ministério Público **relatório trimestral das representações, reclamações, críticas, apreciações, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados**



divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade



2.3 Do Ouvidor



O Ouvidor é o legítimo representante dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado. A missão do Ouvidor é promover o diálogo entre o cidadão e a instituição a que pertence. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências adequadas para solução das demandas.

Em razão da importância e responsabilidade da função, o Ouvidor deve ter conduta ética, manter distanciamento das questões político-partidárias, ser aberto ao diálogo, ter competência para liderar pessoas e mobilizar recursos, além de apresentar disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública, otimizando seus resultados.

Assim, para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão, o Ouvidor do Ministério Público do Estado do Piauí assume os seguintes compromissos, em especial:

BOM ATENDIMENTO	atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia
ACOLHIMENTO PRIORITÁRIO	prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos
TREINAMENTOS	realizar campanhas internas de treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento
AVALIAÇÃO E SATISFAÇÃO	fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vista ao aperfeiçoamento dos serviços
ACESSO À INFORMAÇÃO	continuar desenvolvendo ferramentas para facilitar o acesso à informação na internet para as pessoas com deficiência
MODERNIZAÇÃO ESTRUTURAL	promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento ao público



Capítulo 3

DAS MANIFESTAÇÕES



3.1 Tipos

As Ouvidorias do Ministério Público destinam-se ao recebimento de manifestações, que poderão ser materializadas em reclamações, críticas, representação, sugestões, elogios e pedidos de informação, conforme regulamentação da Resolução CNMP N° 95/2013, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências:

RECLAMAÇÕES

manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares

CRÍTICAS

manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares

REPRESENTAÇÕES

manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação

SUGESTÕES

propostas de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados

ELOGIOS

manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação



3.2 Etapas de tramitação



3.3 Requisitos

- ✔ O manifestante pode ser qualquer pessoa física ou jurídica.
- ✔ A manifestação deve conter elementos mínimos de prova ou de informação para o início de uma apuração.
- ✔ O manifestante deve fornecer dados que permitam eventuais contatos para elucidação dos fatos comunicados, podendo solicitar sigilo, se considerar necessário.

Importante

A Lei 13.460/2017 (Estatuto do Usuário do Serviço Público) facultou ao cidadão o direito de proteção de sua identificação e dados.

3.4 Meios de acesso

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí disponibiliza aos cidadãos diversos meios de comunicação, para facilitar seu acesso aos serviços prestados pelo órgão.



FORMULÁRIO ELETRÔNICO

<http://bit.ly/mppi-ouvidoria>

E-MAIL

ouvidoria@mppi.mp.br

APLICATIVO MPPI CIDADÃO

Disponível na Play Store e na Apple Store

CORRESPONDÊNCIAS

Av. Lindolfo Monteiro, 911,
Fátima, Teresina/PI, CEP 64049 440

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Av. Lindolfo Monteiro, 911,
Fátima, Teresina/PI

TELEFONE

127 (ligação gratuita) ou (86) 3216-4550,
ramais 571 (atendimento) e 572
(gabinete do Ouvidor)

WHATSAPP

(86) 98134-9773

(86) 98124-1603

3.5. Horário de atendimento

Os atendimentos por meio dos canais digitais e/ou presenciais serão feitos nos dias úteis, nos horários das 08:00 às 14:00 horas.

3.6 Prazo

O recebimento e o encaminhamento ao setor competente são imediatos, ressalvados o tempo necessário para cadastro, análise e tratamento das manifestações, bem como os casos em que há necessidade de novos contatos com o manifestante para complementação de informações.

3.7 Publicidade

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí elabora trimestralmente um relatório estatístico e semestralmente o relatório analítico, ambos disponibilizados em sua página eletrônica.

Além disso, os relatórios são encaminhados à Procuradoria-Geral de Justiça, ao Conselho Superior do Ministério Público, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público, preferencialmente em forma eletrônica.



São essas, em síntese, as informações necessárias para compreensão dos serviços prestados pela Ouvidoria do MPPI.

Procure-nos.

