

## PARECER

• • •

### PARECER DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Consultoria Jurídica da Procuradoria-Geral de Justiça

SEI 20.22.0001.0012609.2021-49

Origem: Ouvidoria-Geral do Ministério Público

Ref.: Requerimento acerca da viabilidade de ser instituída instância revisora da atuação da Ouvidoria

#### EXMO. SR. PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA,

##### I

Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do Ofício OMP nº 7/2021, da Ouvidoria-Geral do Ministério Público, no qual solicita orientação acerca de como proceder na ausência de normatização que defina eventual instância revisora da atuação da Ouvidoria, em sede administrativa.

De acordo com o douto Ouvidor, as irrisignações ou impugnações dos cidadãos, diante das respostas da Ouvidoria, devem ser tratadas como forma de “qualificar a escuta e pontuar o diálogo na construção do consenso nas demandas trazidas”.

Os autos foram instruídos com um anexo, relativo a reclamação encaminhada à Ouvidoria do Ministério Público. Nessa irrisignação, o cidadão, devidamente identificado, reclama sobre a paralisação de feitos judiciais na 2ª Vara Cível da Comarca de Resende, que refletem desrespeito aos consumidores. Posteriormente, diante da resposta fornecida pela Ouvidoria do Ministério Público, volta a reclamar, demonstrando insatisfação com o encaminhamento dado à denúncia apresentada.

Nota-se, no caso específico, que o cidadão não se conforma com as orientações fornecidas pela Ouvidoria do Ministério Público, de que a matéria, atinente ao Poder Judiciário Estadual, deve ser encaminhada à Ouvidoria do Tribunal de Justiça, ou à Corregedoria-Geral de Justiça por meio do serviço “fale conosco”.

Considerando a natureza do objeto a ser analisado, os autos vieram a esta Consultoria Jurídica por força do despacho juntado no index. 0592823.

##### II

A questão submetida à Chefia Institucional é relevante em razão da justa expectativa gerada nas relações entre o cidadão e as Ouvidorias, especialmente em se

tratando de uma Ouvidoria do Ministério Público. A confiança depositada pelo usuário na Ouvidoria não comporta relativização, sendo imprescindível que a coletividade tenha conhecimento da forma como as informações ofertadas serão trabalhadas.

Especificamente em relação à manifestação inaugural, no que diz respeito à “ausência de normatização que defina eventual instância revisora da atuação administrativa da Ouvidoria”, é importante esclarecer que às ouvidorias públicas, de maneira geral, incumbe receber, encaminhar e acompanhar, até a solução final, denúncias, reclamações e sugestões que tenham por objeto a correção de erro, omissão ou abuso de agente público ou deficiências concernentes à própria atuação das estruturas estatais de poder. Compete-lhes, ainda, propor medidas, sugerir ações necessárias a evitar irregularidades e garantir a universalidade de atendimento ao cidadão. Sob essa perspectiva, tem o potencial de intervir no cotidiano da gestão institucional e dos serviços prestados pelos órgãos de execução, de modo a garantir agilidade das demandas, bem como garantir informalidade aos serviços.

Por ser a ouvidoria um canal de comunicação para a defesa dos direitos dos cidadãos, é certo afirmar que cabe ao Ouvidor, no seu papel central de ser um fator de ligação entre a sociedade e a Instituição, exercer seu dever com autonomia, liberdade e completo distanciamento dos fatos comunicados e dos agentes envolvidos. Esse ônus, de ser o elo que integra o olhar do cidadão às ações da Instituição, com autonomia, é o que impossibilita que as ações do Ouvidor, especificamente no que diz respeito à Ouvidoria do Ministério Público, sejam reformadas ou relativizadas por uma instância administrativa superior pertencente à própria Instituição. Se o papel da Ouvidoria, a partir do juízo de valor realizado pelo Ouvidor, é o de ser a interlocutora da fala social, é seu dever encaminhar a crítica ao trabalho realizado, com liberdade e autonomia, conectando o agir interno aos interesses sociais.

Nesse aspecto, é importante frisar, ainda, que a Ouvidoria, ao desempenhar o seu *munus*, torna possível a prática do agir comunicativo, trazendo para o âmbito interno da Instituição um olhar sobre os valores sociais e a vida comum dos indivíduos.

A atribuição da Ouvidoria do Ministério Público, fixada nos termos da Lei nº 6.451/2013, lhe confere o papel de receber e encaminhar representações, reclamações, denúncias, pedidos de providências e quaisquer outros expedientes. Essas atividades se mostram ontologicamente incompatíveis com um controle interno revisional, o qual, em *ultima ratio*, poderia desautorizar o próprio controle interno deflagrado a partir do canal de acesso oferecido pela Ouvidoria.

A Ouvidoria do Ministério Público deve ser entendida como órgão autônomo, de natureza dialógica, que atua a partir de encaminhamentos e diagnósticos. Nesse sentido, é tarefa assaz difícil compatibilizar sua característica de autonomia e de mero órgão comunicativo com a ideia de uma suposta instância revisora de seu trabalho no âmbito da própria Instituição. Aliás, acerca da autonomia inerente ao Ouvidor, no âmbito do Ministério Público, observa-se que sua nomeação deve ser submetida à apreciação do Órgão Especial do Colégio dos Procuradores de Justiça, que poderá rejeitá-la (§ 1º, art. 4º, da Lei nº 6.451/2013). Não é demais ressaltar, também, que é

vedado à Ouvidoria exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais órgãos do Ministério Público (§1º. art. 2º, Lei nº 6.451/2013).

A impossibilidade de se criar uma instância de revisão interna não significa, obviamente, uma atuação distanciada do dever legal embasou a própria criação da Ouvidoria. Muito pelo contrário. Do mesmo modo que é dever a Instituição aprimorar os serviços prestados aos cidadãos, deve a Ouvidoria, a partir do agir responsável e qualificado do Ouvidor, aprimorar os serviços de escuta e os encaminhamentos efetuados. A qualificação dos serviços prestados pela Ouvidoria perpassa pela qualificação dos agentes que lá atuam, além, obviamente, da possibilidade de serem responsabilizados pelos ilícitos que venham a praticar. Ouvir e agir em prol das demandas sociais requer pessoal qualificado, que conheça as funções institucionais e dos órgãos de execução.

*In casu*, observa-se que o cidadão reclamou dos serviços prestados pela serventia judicial de Resende. Reclamações dessa espécie, independentemente da orientação de serem levadas ao conhecimento do próprio Tribunal e da Corregedoria-Geral de Justiça, devem ser submetidas ao órgão de execução com atribuição. Vale lembrar, nesse particular, o trabalho realizado pelo Ministério Público, na serventia da 1ª Vara Cível da Comarca de Magé, em 2019, que desmantelou fraudes processuais envolvendo serventuários envolvidos em um grande esquema criminoso. O Ministério Público, por imposição constitucional (art. 129, II), deve *“zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia”*. De modo ainda mais específico, o inciso XV do art. 34 da Lei Complementar nº 106/2003 dispõe que a Instituição deve *“exercer a defesa dos direitos do cidadão assegurados nas Constituições Federal e Estadual”*, enquanto o inciso XXII complementa com o dever de *“comunicar ao Tribunal de Justiça, ao Conselho da Magistratura e ao Corregedor-Geral de Justiça, conforme o caso, a prática de faltas disciplinares por Magistrados, serventuários e outros auxiliares da Justiça, bem como o atraso injustificado no processamento de feito”*. Para que essas atribuições possam ser desempenhadas, é imprescindível que as reclamações encaminhadas à Ouvidoria do Ministério Público sejam remetidas e apreciadas pelos órgãos de execução.

A reclamação do usuário ao encaminhamento dado pela Ouvidoria, no caso tratado nos autos, certamente prescinde de instância revisora superior. O que se mostra necessário é a revisão da rotina interna de trabalho, o que pode ser deflagrado a partir de um juízo de valor realizado pelo próprio Ouvidor.

### III

Considerando o exposto, esta Consultoria Jurídica entende que a gestão administrativa interna da Ouvidoria do Ministério Público é de atribuição exclusiva do Ouvidor, que deve agir com autonomia e independência funcional. No entanto, deve render estrita obediência à ordem jurídica, encaminhando aos órgãos de

execução do Ministério Público todas as notícias que se enquadrem no âmbito de suas atribuições, inclusive com o suporte técnico dos Centros de Apoio Operacional (Resolução nº 2.402/2021, art. 5º, § 3º, VI), isto sem prejuízo da possibilidade de informar, aos reclamantes, a existência de outros canais de acesso às estruturas estatais de poder, à luz da transversalidade dos interesses envolvidos.

Rio de Janeiro, 12 de abril de 2021.

**EMERSON GARCIA**

Consultor Jurídico