

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL DO MPPA



MPPA

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO PARÁ

   MPPAOFICIAL

Ministério Público do Estado do Pará

César Bechara Nader Mattar Júnior

Procurador-Geral de Justiça

Antônio Eduardo Barleta de Almeida

Subprocurador-Geral para a área Jurídico-Institucional

Ubiragilda Silva Pimentel

Subprocuradora-Geral para a área Técnico-Administrativa

Manoel Santino Nascimento Júnior

Corregedor-Geral

Dulcelinda Lobato Pantoja

1ª Subcorregedora-Geral

Geraldo de Mendonça Rocha

2º Subcorregedor-Geral

Adélio Mendes dos Santos

Ouvidor-Geral

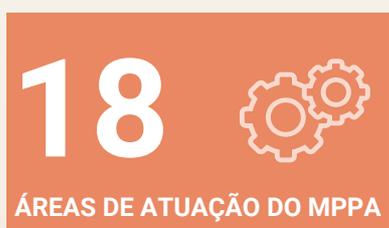
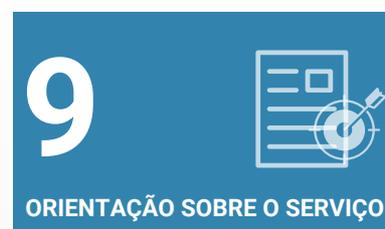
Silvia Regina Messias Klautau

1ª Vice-Ouvidora

Cláudio Bezerra de Melo

2º Vice-Ouvidor

SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviço, elaborada à luz da Constituição Federal de 1988 e da Lei 13.460/2017, tem como objetivo apresentar à sociedade o trabalho desenvolvido pela Ouvidora-Geral do MPPA.

Nesta carta, expõe-se aos cidadãos os canais de comunicação e os atendimentos realizadas pela Ouvidoria-geral e pela Ouvidoria das Mulheres.

A Carta de Serviço ao Usuário engloba questões relacionadas ao atendimento humanizado do cidadão, a gestão de informação, a Lei de Acesso à informação, o Portal da Transparência, além de oferecer link de sites e formulários de interesses dos usuários do serviço público.

Desse modo, este guia permitirá a toda sociedade conhecer a Ouvidoria, bem como entender o fluxo das demandas recebidas, reafirmando o compromisso institucional em promover cidadania.





MISSÃO

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



VISÃO

Ser reconhecida como uma instituição transformadora da realidade social, próxima ao cidadão, com atuação inovadora e resolutiva.



VALORES

Resolutividade, Ética, Eficiência, Compromisso, Cooperação, Inovação e Proatividade.

SERVIÇOS OFERECIDOS



RECLAMAÇÃO



CRÍTICA



REPRESENTAÇÕES



ELOGIO



PEDIDO DE
INFORMAÇÃO



SUGESTÃO

OUVIDORIA DAS MULHERES

A Ouvidoria das Mulheres foi estabelecida pela Ouvidoria Nacional – CNMP (Portaria CNMP-Prezi nº 77/2020), a fim de atender as demandas decorrentes de casos de violência contra a mulher, por meio de canais especializados de apoio às mulheres vítimas de violência.

No âmbito da Ouvidoria-Geral do MPPA, a Ouvidoria das Mulheres foi instituída em 20/10/2020 (Portaria nº 2892/2020-MP/PGJ) com o objetivo principal de estabelecer um canal especializado de atendimento e recebimento das demandas relacionadas à violência contra a mulher e posterior encaminhamento às autoridades competentes.

Onde funciona a OUVIDORIA DAS MULHERES?

Está localizada na sede da Ouvidoria-Geral do MPPA, na Rua João Diogo, nº 84, ao lado do prédio sede do Ministério Público do Estado do Pará. Em frente à Praça Felipe Patroni.

Qual o público da OUVIDORIA DAS MULHERES?

É um canal aberto a toda a sociedade que deseja se manifestar acerca de demandas relacionadas à violência contra a mulher.



Fale conosco



CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA-GERAL

Atendimento Presencial	Rua João Diogo, 84, Campina, Belém-PA (Anexo ao edifício-sede do Ministério Público do Estado do Pará)	8h às 14h
Formulário Eletrônico	https://www2.mppa.mp.br/sistemas/ouvidoria/sistema/externo/cad_manifest.php	24 horas
Fala.BR	https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx	24 horas
Telefone	Disque 100 (91) 4006-3654 (91) 4006-3656  (91) 98837-7570	8h às 17h
Ouvidoria das Mulheres	E-mail: ouvidoriadamulher@mppa.mp.br Ligue 180  (91) 98839-1078	24 horas
Disque Ouvidoria	127	24 horas

ORIENTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

Qualquer cidadão, interno ou externo, pode encaminhar manifestação à Ouvidoria, pelos canais de atendimento disponibilizados, tais como, e-mails, Disque 100, LIGUE 180, FALABR, Disque Ouvidoria 127, contatos telefônicos e de Whatsapp, atendimento presencial ou por meio do SIC – Sistema de Informação ao Cidadão.

Ao receber a manifestação, é realizada a análise e o encaminhamento ao órgão competente, conforme o caso, para conhecimento e adoção das providências cabíveis.

Após encaminhar a manifestação ao órgão competente, e a confirmação do recebimento e registro da demanda, a Ouvidoria científica o manifestante acerca das providências adotadas.

A equipe da Ouvidoria-Geral diariamente envida esforços para diminuir esse tempo de resposta ao manifestante, aumentando a efetividade dos serviços prestados.

***"Conheça todas
as teorias,
domine todas
as técnicas,
mas ao tocar
uma alma
humana seja
apenas outra
alma humana"***

Carl G. Jung

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de informações sobre assuntos relacionados ao MPPA, conforme determina a lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

Os pedidos de acesso à informação são recebidos pela Ouvidoria Geral do Ministério Público, registrados em seu sistema eletrônico.



Objetivos do SIC

- Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação.

Formas de solicitação

- Diretamente na Ouvidoria, localizada no térreo do Edifício Sede do MP/PA, situado à Rua João Diogo, nº 100, bairro da Cidade Velha, em Belém/PA;
- Por meio de **formulário eletrônico** ou por correspondência eletrônica através do e-mail ouvidoria@mppa.mp.br

Prazo

O prazo para a apresentação de resposta aos pedidos de acesso à informação é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, contado a partir da data do efetivo recebimento do pedido de acesso à informação.

Recurso

Em caso de negativa do pedido de acesso à informação, o interessado poderá recorrer dessa decisão, no prazo de 10 (dez) dias, ao órgão hierarquicamente superior à autoridade que proferiu a decisão.

Previsão Legal

- Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
- Resolução nº 89/2012-CNMP
- Portaria nº 4478/2012-MP/PGJ

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

- Apresentação de documento oficial com foto
- Informações claras que possibilitem a apuração do fato
- Indicação dos envolvidos
- Endereço e data do fato
- Atender aos pedidos de complementação
- Informar, preferencialmente, endereço de e-mail e telefone para fornecimento de orientações e respostas.


MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL

Dados do Manifestante

Quero sigilo dos meus dados.

Manifestações com dados incompletos serão automaticamente desconsideradas.

* Nome

* Data de Nascimento

* Grau de Escolaridade -- Selecione --

Sexo -- Selecione --

* Campos obrigatórios.

Documento de identificação

Tipo -- Selecione --

Número e órgão emissor

Dados para contato

Endereço

Complemento

Bairro

CEP

Município -- Selecione --

* Fone

E-mail

Manifestação

* Objetivo -- Selecione --

* Assunto -- Selecione --

Município do fato -- Selecione --

* Local do fato (endereço)

* Data do fato

* Identificação dos envolvidos (nomes)

* Identificação dos meios de prova (documentos, fotos, testemunhas, etc)

* Descrição do fato

** Anexo Nenhum arquivo escolhido

* Campos obrigatórios.

** O tamanho do arquivo está limitado a 1 Mb.

É necessária manifestação identificada quando se tratar de pedido de interesse do próprio manifestante, como por exemplo: pedido de atendimento médico, medicamentos, documentos pessoais, vaga escolar, abrigo, e outros.

SIGILO DE IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

MPPA | MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO PARÁ

OUVIDORIA GERAL

consultar página inicial

Dados do Manifestante

Quero sigilo dos meus dados.

Manifestações com dados incompletos serão automaticamente desconsideradas.

* Nome

* Data de Nascimento

Sexo -- Seleccione --

* Campos obrigatórios.

Documento de identificação

Tipo -- Seleccione --

Número e órgão emissor:

consultar página inicial

Dados do Manifestante

Quero sigilo dos meus dados.

Manifestações com dados incompletos serão automaticamente desconsideradas.

Nome

de

to

-- Seleccione --

No ato do registro da demanda, o manifestante pode optar pelo sigilo da sua identidade.

Para atender a manifestação **SIGILOS**, a Ouvidoria do MPPA poderá ter que encaminhar os dados pessoais a outros Órgãos da Instituição ou a outros órgãos Públicos, conforme o consentimento do (a) manifestante.

CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO



OUVIDORIA GERAL

[página inicial](#)

Consultar Manifestações

Número de Registro	<input type="text"/>
Código	<input type="text"/>
Senha	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

Ao registrar a manifestação, é gerado um **código e senha** que devem ser utilizados para acompanhar a tramitação da demanda.

Link de acesso:

https://www2.mppa.mp.br/sistemas/ouvidoria/sistema/externo/cons_manifest.php?acao=consultar



Prazo

O encaminhamento da manifestação ocorre de forma imediata, de acordo com a ordem de registro.

Após o encaminhamento, o órgão que receber a manifestação deverá informar à Ouvidoria-Geral acerca das providências adotadas, no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

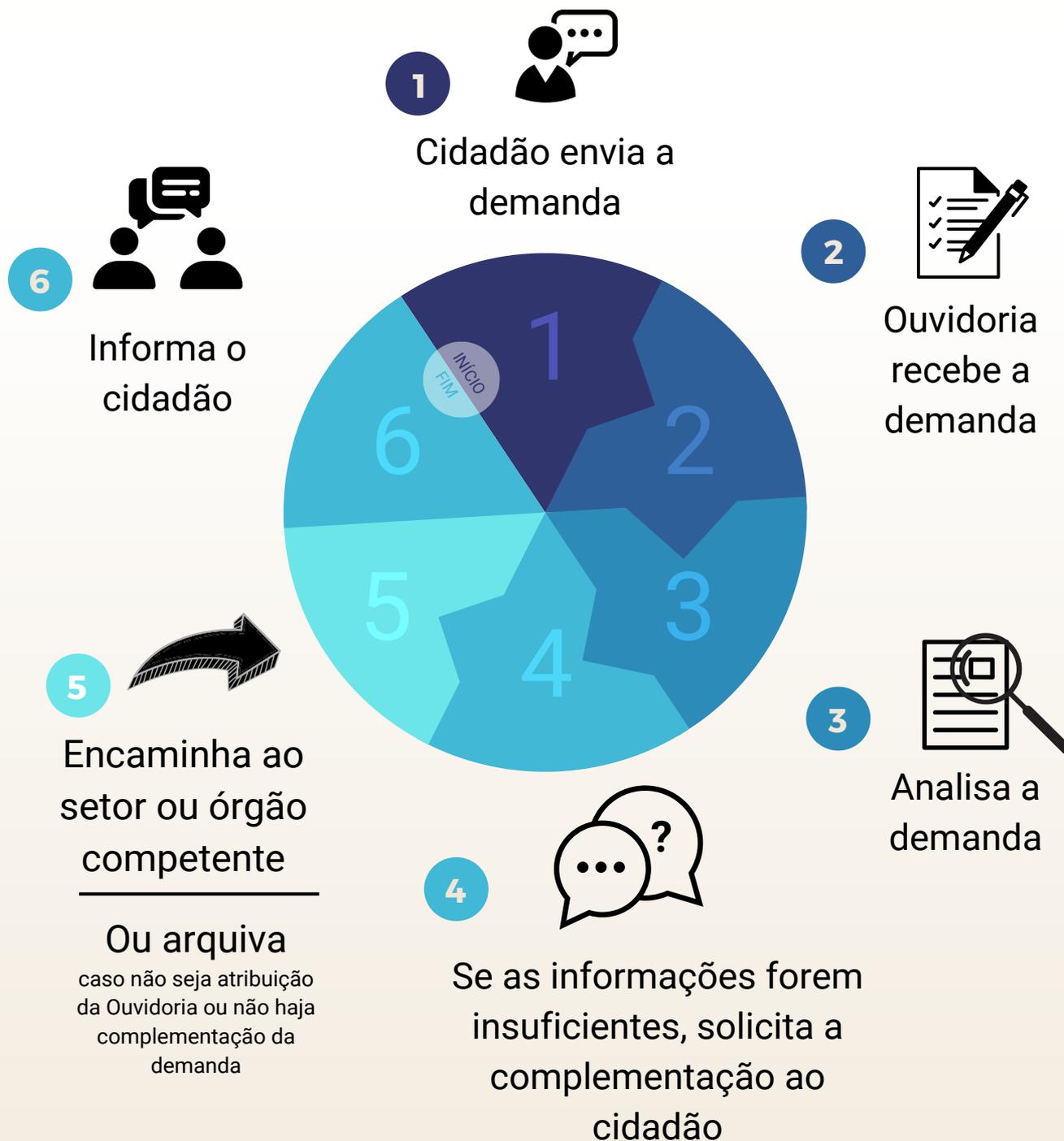
- **Apresentação de documento oficial com foto**
- **Informações claras que possibilitem a apuração do fato**
- **Indicação dos envolvidos**
- **Endereço e data do fato**
- **Informar, preferencialmente, endereço de e-mail e telefone para fornecimento de orientações e respostas.**



Endereço para atendimento presencial

Rua João Diogo, 84, Campina, Belém-PA (Anexo ao edifício-sede do Ministério Público do Estado do Pará).

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



O Portal da Transparência do Ministério Público foi instituído pela Resolução n.º 86/2012 do CNMP e pela Resolução n.º89/2012 do CNMP, que disciplinou a Lei n.º12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, como instrumento de controle social da execução orçamentária, financeira e administrativa dos Ministério Públicos da União e dos Estados.

O Portal da Transparência do MPPA apresenta divulgação ativa, nos sítios eletrônicos do MPPA, de suas receitas, despesas, remunerações de servidores, licitações e contratos.

A Ouvidoria é um canal de comunicação do MPPA com a sociedade e atua na promoção de transparência e no acesso à informação, para o fortalecimento da democracia.

Link para acesso: <http://transparencia.mppa.mp.br/index.htm>

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



AÇÕES PARA A CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- Criação da Carta de Serviço da Ouvidoria-Geral do MPPA
- Elaboração de Pesquisa de Satisfação SIC/MPPA
- Divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria-Geral nas redes sociais
- Sugestão de criação de Comitê Gestor do Portal da Transparência
- Produção de relatórios mensais, trimestrais e anuais
- Atualização, no site do MPPA, das informações sobre as atuações institucionais da Ouvidoria-Geral
- Confecção e distribuição de folder informativo sobre a Ouvidoria-Geral



Constituição Federal de 1988

Art. 5 [...] XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

CONHEÇA AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DO MPPA



Ações Constitucionais e Fazenda Pública



Agrário



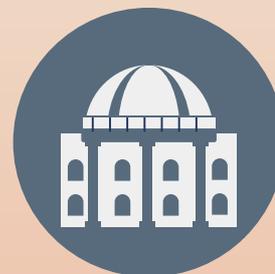
Cível



Criminal



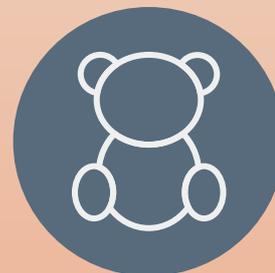
Defesa Comunitária, da Cidadania, dos Direitos Constitucionais Fundamentais e dos Direitos Humanos



Defesa do Patrimônio Público e da Moralidade Administrativa



Eleitoral



Infância e Juventude

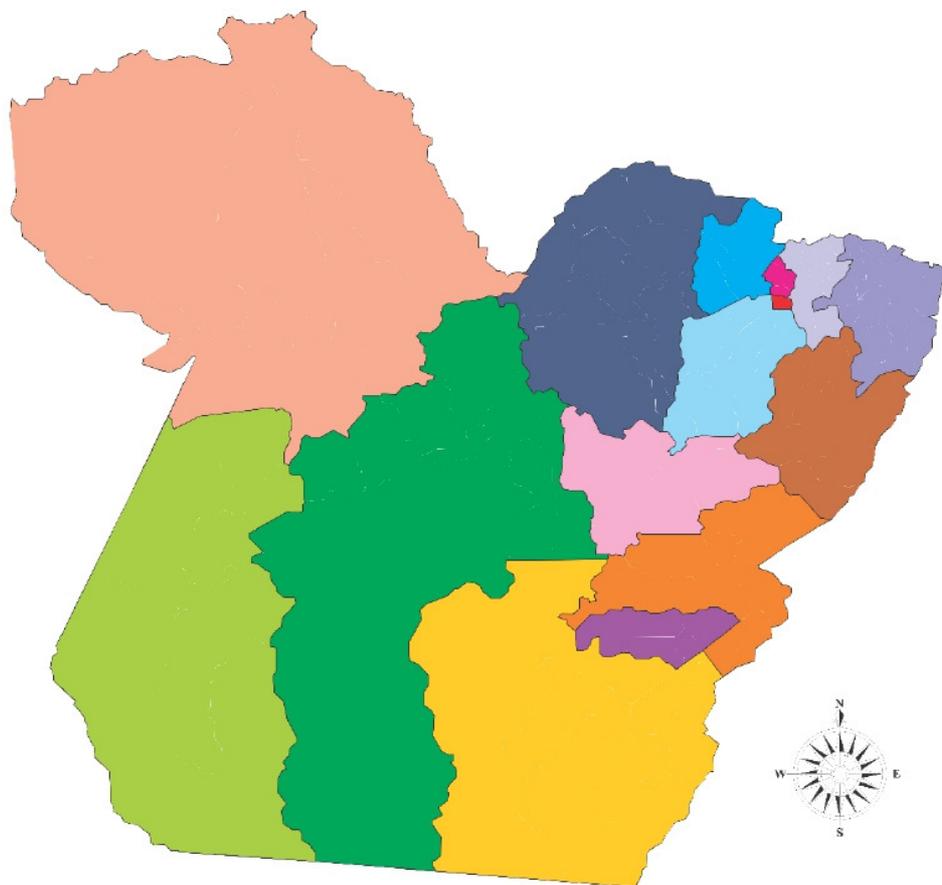


Terceiro Setor



Violência Familiar e Doméstica contra a Mulher

REGIÕES ADMINISTRATIVAS E ZONAS ELEITORAIS



Região Metropolitana de Belém I:
01 - Belém (incluindo Icoaraci e Mosqueiro) 11 ZE

Região Metropolitana de Belém II:
01 - Ananindeua (pólo administrativo) 2 ZE

- 02 - Benevides
- 03 - Marituba
- 04 - Santa Bárbara
- 05 - Santa Izabel do Pará

Região Nordeste I:

- 01 - Bujaru
- 02 - Castanhal (pólo administrativo) ZE
- 03 - Colares
- 04 - Condição do Pará ZE
- 05 - Curuçá ZE
- 06 - Igarapé-Açu ZE
- 07 - Inhangapi 18 - Santa Maria do Pará ZE
- 08 - Magalhães Barrata
- 09 - Maracanã ZE
- 10 - Marapanim ZE
- 11 - Santo Antônio do Tejuá
- 12 - São Caetano de Odivelas
- 13 - São Domingos do Capim ZE
- 14 - São Francisco do Pará ZE
- 15 - São João da Ponta
- 16 - Santa Maria do Pará ZE
- 17 - Terra Alta ZE
- 18 - Vigia de Nazaré ZE

Região Nordeste II:

- 01 - Augusto Corrêa ZE
- 02 - Bonito
- 03 - Bragança ZE
- 04 - Cachoeira do Piaú
- 05 - Capanema (pólo administrativo) ZE
- 06 - Capitão Poço ZE
- 07 - Garrafão do Norte ZE
- 08 - Irituia ZE
- 09 - Nova Esperança do Pirá
- 10 - Nova Timboteua ZE
- 11 - Ourém ZE
- 12 - Peixe-Boi ZE
- 13 - Primavera ZE
- 14 - Quatipuru ZE
- 15 - Salinópolis
- 16 - Santarém Novo
- 17 - São João de Pirabas
- 18 - São Miguel do Guamá ZE
- 19 - Santa Luzia do Pará
- 20 - Traçateua
- 21 - Viseu ZE

Região Nordeste III:

- 01 - Aurora do Pará
- 02 - Dom Elzeu ZE
- 03 - Ipixuna do Pará
- 04 - Mãe do Rio ZE
- 05 - Paragominas (pólo administrativo) ZE
- 06 - Ulianópolis
- 07 - Tomé-Açu ZE

Região do Tocantins:

- 01 - Acará ZE
- 02 - Abaetetuba (pólo administrativo) ZE
- 03 - Baão
- 04 - Barcarena ZE
- 05 - Cameta ZE
- 06 - Igarapé-Miri ZE
- 07 - Limoeiro do Ajuru ZE
- 08 - Mocajuba ZE
- 09 - Moju ZE
- 10 - Tailândia ZE

Região do Marajó I:

- 01 - Cachoeira do Arari
- 02 - Muana ZE
- 03 - Ponta de Pedras ZE
- 04 - Salvaterra
- 05 - Santa Cruz do Arari ZE
- 06 - Soure (pólo administrativo) ZE

Região do Marajó II:

- 01 - Alua ZE
- 02 - Anajás ZE
- 03 - Bagre
- 04 - Breves (pólo administrativo) ZE
- 05 - Chaves ZE
- 06 - Curralinho ZE
- 07 - Gurupá ZE
- 08 - Melgaço ZE
- 09 - Oeiras do Pará ZE
- 10 - Portel ZE
- 11 - São Sebastião da Boa Vista ZE

Região Sudeste I:

- 01 - Abel Figueiredo
- 02 - Bom Jesus do Tocantins
- 03 - Brejo Grande do Araguaia
- 04 - Itupiranga ZE
- 05 - Jacundé ZE
- 06 - Marabá (pólo administrativo) ZE
- 07 - Nova Ipixuna
- 08 - Palestina do Pará
- 09 - Piçarra
- 10 - Rondon do Pará ZE
- 11 - São Domingos do Araguaia
- 12 - São Geraldo do Araguaia ZE
- 13 - São João do Araguaia ZE

Região Sudeste II:

- 01 - Água Azul do Norte
- 02 - Bannach
- 03 - Conceição do Araguaia ZE
- 04 - Cumarú do Norte
- 05 - Floresta do Araguaia
- 06 - Ourilândia do Norte
- 07 - Pau D'Arco
- 08 - Redenção (pólo administrativo) ZE
- 09 - Rio Maria ZE
- 10 - Santa Maria das Barreiras
- 11 - Santana do Araguaia ZE
- 12 - São Félix do Xingu ZE
- 13 - Sapucaia
- 14 - Tucumã ZE
- 15 - Xinguara ZE

Região Sudeste III:

- 01 - Brei Branco ZE
- 02 - Goianésia do Pará
- 03 - Novo Repartimento ZE
- 04 - Tucuruá (pólo administrativo) ZE
- 05 - Pacajá ZE

Região Sudeste IV:

- 01 - Canaã dos Carajás
- 02 - Curiatópolis ZE
- 03 - Eldorado dos Carajás
- 04 - Parauapebas (pólo administrativo) ZE

Região Sudoeste I:

- 01 - Anapó
- 02 - Altamira (pólo administrativo) ZE
- 03 - Brasil Novo
- 04 - Medicilândia ZE
- 05 - Placas
- 06 - Porto de Moz ZE
- 07 - Senador José Porfírio ZE
- 08 - Uruará ZE
- 09 - Vitória do Xingu

Região Sudoeste II:

- 01 - Aveiro
- 02 - Itaituba (pólo administrativo) ZE
- 03 - Jacareacanga ZE
- 04 - Novo Progresso ZE
- 05 - Rurópolis ZE
- 06 - Trairão

Região do Baixo Amazonas:

- 01 - Alenquer ZE
- 02 - Almeirim ZE
- 03 - Belterra
- 04 - Curuçá
- 05 - Faro
- 06 - Juruti
- 07 - Moju dos Campos
- 08 - Monte Alegre ZE
- 09 - Óbidos ZE
- 10 - Orlândia ZE
- 11 - Pralíria ZE
- 12 - Santarém (pólo administrativo) 02 ZE
- 13 - Terra Santa ZE

Canais de Atendimento

Ouvidoria-Geral

 E-mail: ouvidoria@mppa.mp.br

 WhatsApp: (91) 98837-7570

 Telefones: 4006-3654 e 4006-3636

 Disk Ouvidoria: 127

Ouvidoria das Mulheres

 E-mail: ouvidoriadamulher@mppa.mp.br

 WhatsApp: (91) 98839-1078

 Ligue 180