

TÍTULO: POLÍTICA ESTADUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

AUTORES: Mônica Louise de Azevedo

PROCURADORA DE JUSTIÇA

Vanessa Milene de Santana

ASSESSORA JURÍDICA

1. MINISTÉRIO PÚBLICO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Com o advento da Constituição Federal de 1988, consolidou-se o perfil institucional do Ministério Público, na defesa da ordem jurídica, do estado democrático de direito e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Assim, como legítimo guardião da sociedade, o Ministério Público deve estar preparado para receber, atender e orientar a população em suas reivindicações, bem como, encaminhar, de maneira qualificada, as questões apresentadas pela sociedade.

O atendimento ao público sempre foi uma das principais atividades do Ministério Público do Estado do Paraná, seja nas promotorias de justiça de comarcas e municípios de pequeno porte, seja nos grandes centros urbanos. No entanto, o cuidado com atendimento à população de forma mais sistematizada e organizada somente mais recentemente se tornou uma preocupação institucional.

O MPPR, na última década do século XX, promoveu iniciativas específicas de aproximação com a sociedade através de propostas de atendimento descentralizados nos municípios fora da sede das comarcas e nos bairros mais afastados das grandes cidades, visando o atendimento da comunidade e de pessoas em situação de vulnerabilidade social, econômica ou familiar. Ainda no ano de 1995, foi expedida pela Procuradoria-Geral de Justiça, a Resolução nº 701, dispondo sobre a criação de Promotorias de Justiça das Comunidades, com intuito de promover a aproximação da instituição com a população, e conseqüentemente, garantir o efetivo acesso aos direitos constitucionais. Entre as atribuições previstas na predita Resolução, destacam-se, o atendimento em horário diferenciado, de preferência, em período noturno, bem como, o atendimento nos locais mais periféricos e de difícil acesso aos serviços públicos em diversas cidades do Estado.

Apesar de ter sido um modelo de sucesso e referência nacional, vários fatores contribuíram para o encerramento dessa atividade no Estado do Paraná, tais como alterações dos membros que realizavam o atendimento nas comarcas e as modificações administrativas e normativas internas.¹

¹ Dentre as normativas, destacam-se os Atos nº 27/2002, nº 215/2002 e nº 04/2003, que incorporaram as atribuições das Promotorias das Comunidades às atribuições do Centro de Apoio Operacional das Promotorias da Cidadania. Posteriormente, a Resolução nº 729/2008 alterou a denominação do Centro de Apoio Operacional das Promotorias da Cidadania para Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça das Comunidades, atribuindo-lhe a coordenação das Promotorias de Justiça das Comunidades. No ano de 2012, a Resolução nº 1355-PGJ, extinguiu o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça das Comunidades, objeto da Resolução nº 729/08 e também dos Atos nºs 27/02, 215/02 e nº 04/03) § 2º, transferindo suas funções à atribuição do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Proteção aos Direitos Humanos, em área específica.

Na capital do Estado, manteve-se em funcionamento a Promotoria das Comunidades de Curitiba prestando atendimentos diariamente, na sede, em horário comercial e de forma descentralizada no período noturno, bem como, no formato de atendimento itinerante, no período da tarde, em locais definidos por análise de indicadores de vulnerabilidade das regiões e da procura por parte da população. Em outra frente de atuação, as audiências e reuniões públicas no período noturno, nos bairros de Curitiba sempre foram atividades afetas à rotina de trabalhos realizados pela Promotoria das Comunidades, tendo como objetivo a captação de demandas de interesse coletivo, buscando a resolução extrajudicial de conflitos a partir dos atendimentos prestados à população, nas mais diversas áreas temáticas. Esse tipo de serviço também vinha sendo realizado em diversas comarcas e setores do Ministério Público do Paraná, Promotorias de Justiça, Ouvidoria, e em outros projetos de atendimento descentralizado/itinerante e mutirões, inclusive com funcionamento fora da sede e em horário diferenciado. No entanto, fazia-se necessário a organização dessas iniciativas de interação com a sociedade dentro do planejamento institucional, com vistas, inclusive, a coleta de dados e informações para o aprimoramento dessa atividade.

Com esse propósito, a Subprocuradoria de Planejamento Institucional aprovou, no contexto do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado Paraná – GEMPAR – 2010-2018, o Projeto Estratégico Central de Atendimento, visando o aprimoramento de processos de atendimento na área finalística.

Nas comarcas compostas de municípios de grande porte, com o objetivo de facilitar o acesso da população à Instituição, em face do elevado número de prédios sede e promotorias especializadas, o Ministério Público do Estado do Paraná iniciou o trabalho de criação de Centrais de Atendimento², com a mesma proposta de aproximação do MPPR com a população, mas também, dentre outros objetivos, dar maior visibilidade à instituição consolidar a identidade institucional e aprimorar os processos de comunicação interna e de integração com a sociedade. Atualmente estão em funcionamento 06 (seis) Centrais de Atendimento, localizadas nas cidades de Cianorte, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, Umuarama e União da Vitória e em fase de implantação na capital, Curitiba, sem desconsiderar o estímulo aos atendimentos fora da sede da comarca, de forma descentralizada e itinerante, e mesmo em áreas de especial vulnerabilidade, para aproximar o Ministério Público da sociedade e garantir o acesso da população ao atendimento e às informações sobre seus direitos, dando orientações qualificadas e os encaminhamentos necessários.

Avançando nessa direção e sem desconsiderar o êxito das iniciativas já existentes, como a da Promotoria das Comunidades, mas visando consolidar uma política estadual e permanente aperfeiçoamento das estratégias, dos mecanismos e dos sistemas de atendimento ao público, a Procuradoria-Geral de Justiça do MPPR instituiu, por meio das Resoluções nº 1.711/2019 e nº 1.712/2019, a Política Estadual de Atendimento ao Público e a Coordenadoria da Política Estadual de Atendimento ao Público.

Entre os principais objetivos da Política, por meio de sua Coordenadoria, destacam-se o fomento de ações para implantação de novas Centrais de Atendimento em comarcas de entrância final, incentivar os atendimentos itinerantes e descentralizados, especialmente, nos municípios que não são sede de comarcas e áreas de vulnerabilidade social e econômica, tais como assentamentos rurais, aldeias indígenas e comunidades

² O presente tema “ACESSO À JUSTIÇA E CENTRAL DE ATENDIMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO” foi objeto de tese apresentada no XXII Congresso Nacional do Ministério Público, no ano de 2017.

carentes. Ainda, ante o avanço das tecnologias de comunicação, fomentar a implantação e o uso de novas plataformas e canais de atendimento multimeios (como portais, dispositivos de autoatendimento e aplicativos), dando continuidade ao planejamento institucional.

Além disso, com o adequado registro eletrônico dos atendimentos e sua posterior avaliação, será possível quantificar e qualificar as intervenções do Ministério Público, muitas das quais, apesar de se apresentarem como individuais, devem ser tratadas na perspectiva coletiva, para o respectivo fomento e articulação com as redes de cooperação e as políticas públicas.

Pretende-se, ainda, para garantir a adequada interação com a sociedade no âmbito do atendimento, fomentar a intervenção articulada e estruturada, seja na fase de triagem e análise, seja no encaminhamento das questões complexas que se apresentem no atendimento e que envolvam a violação de direitos de pessoas e comunidades em situação de vulnerabilidade, incentivando a criação de mecanismos para a atuação preventiva, proativa e resolutiva, através de projetos e programas intersetoriais e regionalizados que alcancem o maior número de indivíduos, visando a promoção da cidadania, a conscientização sobre os direitos e a paz social.

Em suma, aspira-se pelo estabelecimento de padrões de atendimento ao público pelo Ministério Público que possam contribuir para diminuir a distância entre o cidadão comum e os serviços públicos, removendo as barreiras e promovendo a aproximação da população às informações sobre seus direitos, contribuindo para a transparência da intervenção da instituição e assim garantindo o efetivo acesso à Justiça.

2. FUNDAMENTOS LEGAIS

À luz do atual constitucionalismo e modelo de estado democrático de direito, observar os comandos normativos que primam pelo respeito aos direitos fundamentais dos indivíduos e sociedade é inerente ao serviço público. Consequentemente, zelar para que o atendimento às pessoas seja eficiente, é função essencial das instituições públicas que pretendem alcançar os interesses legítimos da população.

O atendimento ao público sempre foi realizado de forma expressiva por Promotores de Justiça, em especial, nos municípios em que os serviços públicos básicos, no mais das vezes, são precários, e trata-se dever funcional. Foi previsto legalmente com o advento da Lei Complementar nº 40/1981, que estabeleceu especialmente nos artigos 1º e 22, a responsabilidade do Ministério Público perante o Judiciário, na defesa da ordem jurídica e dos interesses indisponíveis da sociedade, bem como, sobre o dever de prestar assistência aos necessitados.

A Constituição Federal de 1988, consolidando essa função institucional, estabeleceu diversos comandos que tratam, direta e indiretamente, do atendimento ao público. No artigo 5º, inciso XXXV, explicita que *“a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito.”* No tocante ao Ministério Público, traz em seu artigo 127, que a instituição é essencial à função jurisdicional do Estado, atribuindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. E no artigo 129, II, impõe ao MP o zelo pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na Constituição.

A doutrina reafirma o importante papel do Ministério Público na efetivação dos direitos

fundamentais, quando proporciona a todos, o acesso à justiça, especialmente, aos mais necessitados, intitulando o MP, inclusive, como o defensor do povo.³

E à luz da Carta Maior, muitas outras normativas apresentam diretrizes para tratar do atendimento ao público. Ressalta-se, primeiramente, a Lei Federal nº 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), que dispõe no seu artigo 32, inciso II, que o atendimento ao público é função do Ministério Público, bem como, a Lei Complementar Estadual nº 85/99 (LOMP-PR), em especial, o artigo 67, inciso III, que estabelece que incumbe ao Promotor de Justiça “*atender a qualquer do povo, ouvindo suas reclamações, informando, orientando e tomando as medidas de cunho administrativo ou judicial, ou encaminhando-as às autoridades ou órgãos competentes*”.

Destacam-se, outrossim, a Resolução nº 82/2012-CNMP e a Resolução nº 965/2012-MPPR, que dispõem sobre a realização de audiências públicas pelo Ministério Público – para, utilizando-se deste instrumento, estimular o diálogo com a sociedade e aproximação do MP com cidadãos, cujos direitos têm por dever proteger.

Ainda, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, foi expedida a Resolução nº 88/2012-CNMP, que trata do atendimento ao público e aos advogados por parte dos membros do Ministério Público, a Resolução nº 64/2010 e as Resoluções nº 95/2013 e nº 153/2016, que dispõem, respectivamente, sobre a implementação que e as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, bem como, a Carta de Brasília de 22.09.2016, no sentido de consolidar a proatividade e resolutividade da instituição, de acordo com o perfil constitucional de atuação como intermediador da pacificação social, visando a resolução consensual dos conflitos, controvérsias e problemas, como estratégia do Estado Democrático de Direito na criação de uma sociedade livre, justa e solidária, nos termos dos artigos 1º. e art. 3º da CR/1988.

Ressalta-se, inclusive, que encontra-se em trâmite, no predito Conselho Nacional do Ministério Público, a proposição nº 1.00444/2018-08, visando a criação da Política de Atendimento ao Público no âmbito nacional.

No que se refere a legislação federal, temos a Lei nº 12527/2011 - que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

No ano de 2017, foi promulgada a Lei nº 13.460, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Destaca-se que esta Lei visa a regulamentação do §3º do artigo 37 da Constituição Federal, que dispõe sobre as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos. Entre os direitos básicos, ressalta-se: I) urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; II) aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos; III) obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, e entre outros.

Ainda, no âmbito da legislação federal, o Decreto nº 9.094/2017, que estabelece sobre a simplificação

³ MAZZILLI, Hugo Nigri. O Acesso à Justiça e O Ministério Público. 5ª Edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2007. p. 39 e 46.

do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Assim, e considerando a importância do tema, foi instituída, no âmbito do Ministério Público Estadual do Paraná, a predita Política Estadual de Atendimento ao Público, bem como, uma Coordenadoria específica, vinculada à estrutura administrativa da Procuradoria-Geral de Justiça, com vistas a assegurar máxima efetividade e eficiência nos serviços de atendimento ao público, pela instituição, por meio das Resoluções nº 1711 e nº 1712 de 21 de março de 2019 – PGJ.

3. CONCLUSÃO

Assim como as grandes empresas, as instituições públicas devem almejar a excelência na gestão dos seus processos e recursos humanos, bem como na entrega dos serviços e produtos, que não apenas atendam o interesse individual dos seus usuários mas, principalmente, para ser referência positiva para toda sociedade. Com o aprimoramento e qualificação do atendimento ao público, efetivando a promoção do acesso à Justiça e aos direitos às pessoas mais vulneráveis e desse modo produzindo resultados positivos na vida e cotidiano das comunidades, o Ministério Público cumpre com sua missão constitucional de defesa da ordem jurídica, do estado democrático de direito e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Nesse sentido, os Ministérios Públicos, sustentados por considerável arcabouço legal e em grande medida, já reconhecidos pela população como defensor dos direitos da sociedade, devem instituir política própria de atendimento ao público, visando o aperfeiçoamento da atuação institucional, quando da prestação desta gratificante tarefa, estabelecendo, entre outros:

i) fluxos para recepção e orientação das pessoas atendidas em todas as Promotorias de Justiça e demais unidades da Instituição, promovendo-se o encaminhamento qualificado das manifestações apresentadas pela população, em relação aos seus direitos fundamentais;

ii) a implantação e aperfeiçoamento das ferramentas eletrônicas de registro dos atendimentos, utilizando-se, inclusive, da inteligência artificial para aprimoramento dos cadastros e pesquisas;

iii) a implantação de instrumentos que facilitem o monitoramento das manifestações recebidas, com proposta de uniformização dos entendimentos/encaminhamentos intersetoriais;

iv) a implantação de métodos de avaliação interna dos registros de atendimentos e intervenções realizadas, visando o adequado tratamento das demandas no âmbito da própria Instituição, possibilitando a atuação estruturada e em projetos que beneficiem um maior número de pessoas e a avaliação do impacto social de suas ações;

v) a implantação de métodos que possibilitem a avaliação externa dos serviços prestados, através, por exemplo, de formulários de satisfação etc;

vi) o contínuo aperfeiçoamento e capacitação de seus integrantes;

Os Ministérios Públicos devem estabelecer, ainda, a adequada identificação dos prédios e o uso de

novas plataformas e canais de atendimento multimeios (como portais, dispositivos de autoatendimento e aplicativos), facilitando o acesso à instituição e as informações de interesse da sociedade, com o fortalecimento da sua identidade institucional.

Em suma, como legítimo guardião da Constituição Federal, o Ministério Público deve estar preparado para receber, atender e orientar a população em suas reivindicações, bem como, encaminhar, de maneira qualificada, as questões apresentadas pela sociedade.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.625, de fevereiro de 1993. **Lei Orgânica Nacional do Ministério Público**. Disponível em <<http://www.mppr.mp.br/arquivos/File/lomp8a.pdf>>.

_____. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm>.

_____. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, (...)**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm>.

CAPELETTI, Mauro. BARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Porto Alegre, Sérgio Fabris, reimpressão 2002.

CARTA DE BRASÍLIA: **Modernização do Controle da Atividade Extrajudicial pelas Corregedorias do Ministério Público**, elaborada no dia 22.09.2016, no 7º Congresso de Gestão do CNMP. Disponível em <http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Carta_de_Bras%C3%ADlia-2.pdf>. Acesso em 05/04/2019.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Resolução nº 64 de 01 de dezembro de 2010. **Determina a implantação das Ouvidorias no Ministério Público dos Estados, da União e no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público**. Disponível em <<http://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/693>>.

_____. Resolução nº 82, de 29 de fevereiro de 2012. **Dispõe sobre as audiências públicas no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados**. Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/765>>.

_____. Resolução nº 88 de 28 de agosto de 2012. **Dispõe sobre o atendimento ao público e aos advogados por parte dos membros do Ministério Público**. Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/791>>.

_____. Resolução nº 95, de maio de 2013. **Dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União**. Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/352>>.

_____. Resolução nº 118, de 01 de dezembro de 2014. **Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público**. Disponível em <<http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o-118.pdf>>.

_____. Resolução nº 153 de 21 de novembro de 2016. **Dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União**. Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/4643>>.

GEMPAR – Gestão Estratégica do Ministério Público do Estado do Paraná. Disponível em: <<http://www.planejamento.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1101>>. Acesso em 05/04/2019.

MD TRAINING. **Por que “Excelência Operacional’ é Essencial na Gestão e nos Negócios? (E como alcançá-la?)”** disponível em: <<https://mdtraining.com.br/por-que-excelencia-operacional-e-essencial-na-gestao-e-nos-negocios-e-como-alcanca-la/>>. Acesso em: 05/04/19.

MAZZILLI, Hugo Nigro. **O Promotor de Justiça e o atendimento ao público**. São Paulo: Saraiva, 1985.

_____. **O Acesso à Justiça e O Ministério Público**. 5ª Edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2007.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ. Resolução nº 965 de 04 de abril de 2012. **Regulamenta a realização de audiências públicas no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná**. Disponível em: <<http://www.mppr.mp.br/arquivos/File/legislacao/096512alterado.pdf>>.

_____. Resolução nº 1711 de 21 de março de 2019. **Dispõe sobre a Política Estadual de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná**. Disponível em: <<https://apps.mppr.mp.br/bdoc/resolucoes/pesquisa>>.

_____. Resolução nº 1712 de 21 de março de 2019. **Cria a Coordenadoria da Política Estadual de Atendimento ao Público**, no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná. Disponível em: <<https://apps.mppr.mp.br/bdoc/resolucoes/pesquisa>>.

PARANÁ. Lei Complementar Estadual nº 85, de 27 de dezembro de 1999. **Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Paraná**. 8ª ed., rev., e atualizada.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna. In: Participação e Processo. Coord. GRINOVER, Ada Pelegri; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 1988.