



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RESOLUÇÃO Nº 205, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2019.

Dispõe sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público e dá outras providências.

O **CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, no exercício da competência fixada no artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição Federal, com fundamento no artigo 147 e seguintes de seu Regimento Interno e na decisão plenária proferida nos autos da Proposição nº 1.00444/2018-08, julgada na 19ª Sessão Ordinária, realizada no dia 10 de dezembro de 2019, e, ainda;

Considerando que o artigo 127 da Constituição Federal estabelece que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

Considerando que o acesso à Justiça é direito fundamental assegurado na Constituição Federal em seu artigo 5º, incisos XXXIII, XXXIV e XXXV, e artigo 37, § 3º, incisos I, II e III, abrangendo também o acesso ao Ministério Público para o devido desempenho de suas funções e atividades;

Considerando que o atendimento ao público é norma prevista como função do Ministério Público no artigo 32, inciso II, e como dever funcional no artigo no 43, inciso XIII, ambos da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993;

Considerando o disposto nas Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e 10.741, de 1º de outubro de 2003, no tocante às condições de acessibilidade e atendimento prestado às pessoas com deficiência, prioridades e indivíduos com mobilidade reduzida;

Considerando o disposto na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, e na Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017, no que concerne aos direitos e garantias fundamentais da criança e do adolescente;

Considerando as Resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público que disciplinam temas relacionados ao atendimento ao público, como a Resolução nº 88, de 28 de

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

agosto de 2012, que dispõe sobre o atendimento ao público e aos advogados por parte dos membros do Ministério Público, a Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010, que dispõe sobre a implementação de Ouvidorias, as Resoluções nºs 95, de 22 de maio de 2013, e 153, de 21 de novembro de 2016, que dispõem sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, bem como a Resolução nº 82, de 29 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre a realização de audiências públicas pelo Ministério Público;

Considerando o teor do Decreto Federal nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

Considerando que o novo paradigma sobre o qual se avança na prestação de serviços públicos tem como pilares fundamentais a satisfação de necessidades e novas demandas para os cidadãos, a redução de custos (racionalização e simplificação administrativa, melhoria do gasto público) e a incorporação de concepções que busquem situar o cidadão no centro das ações que são desenvolvidas pelas instituições públicas;

Considerando a importância de criar, nas organizações públicas, a cultura de ouvir o cidadão, de ampliar os espaços de diálogo com os mais diversos públicos, de dar tratamento adequado às demandas que ingressam pelos canais da Ouvidoria, de implementar medidores de desempenho quantitativos e qualitativos, de modo a possibilitar a tomada de decisões a partir de respostas dos cidadãos e a elaboração de estratégias e planos de atuação fundamentados nessas manifestações;

Considerando ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelo Ministério Público no tocante ao atendimento ao público;

Considerando a necessidade de adotar, no âmbito do Ministério Público, políticas que proporcionem o desenvolvimento e aprimoramento de competências individuais, e que promovam a valorização do membro e do servidor que atuam diretamente na prestação de atendimento ao público;

Considerando a necessidade de se consolidar, no âmbito do Ministério Público brasileiro, uma política nacional e permanente de aperfeiçoamento das estratégias, dos mecanismos e dos sistemas de atendimento ao público, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO ÂMBITO DO
MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

Art. 1º Fica instituída a POLÍTICA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO, com o objetivo de assegurar a máxima efetividade ao princípio de acesso à Justiça na defesa dos direitos e interesses que envolvem as atuações e deveres da instituição.

Parágrafo único. Ao Ministério Público brasileiro incumbe implementar ações e adotar mecanismos que visem à melhoria contínua dos serviços de atendimento ao público, com ênfase na integração das plataformas tecnológicas e presenciais, bem como com princípios e objetivos claros para cada modelo de atendimento.

Art. 2º Na implementação da Política Nacional descrita no artigo 1º, com vista à boa qualidade e eficiência dos serviços a serem prestados, à disseminação da cultura do cidadão como foco central do governo, ao fortalecimento da cidadania, ao estímulo à participação social, serão observados:

I - a capacitação contínua de membros, servidores e demais colaboradores da instituição que atuem diretamente no atendimento ao público;

II - a estruturação de serviços específicos para triagem, encaminhamento e atendimento ao cidadão em cada unidade;

III - o desenvolvimento, a normatização e a implementação da Carta de Serviços ao Cidadão;

IV - a normatização e o fortalecimento das ouvidorias e das salas de atendimento ao cidadão;

V - a adoção da estratégia de multicanais de atendimento, com a integração da base de dados dos sistemas informatizados e demais ferramentas de TI;

VI - o estabelecimento de diretrizes, metas e compromissos de atendimento, com os respectivos sistemas de medição de desempenho correlatos;

VII - o desenvolvimento de indicadores de desempenho que sirvam de parâmetro para o aperfeiçoamento da atuação da instituição;

VIII - o acompanhamento estatístico específico que considere os indicadores de

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

desempenho, bem como o resultado da atuação institucional pontuada pelas avaliações consolidadas nos sistemas de ouvidoria e setores de atendimento ao cidadão;

IX - a revisão periódica e o aperfeiçoamento da Política Nacional e dos seus respectivos programas;

X - a valorização de modelos de gestão compartilhada que priorizem a acessibilidade às informações e contribuam para elevar o padrão e a qualidade do atendimento ao público e conferir maior transparência à prestação de serviços;

XI - a adoção de medidas que protejam a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, por meio da preservação do sigilo dos dados pessoais dos manifestantes;

XII - a necessidade de manter permanente fomento à organização e à realização de reuniões/audiências públicas;

XIII - a criação e aprimoramento de mecanismos acessíveis ao cidadão de consulta aos andamentos e movimentações dos seus pleitos;

XIV - a disponibilização ao público de ferramentas para avaliação do atendimento recebido na instituição;

XV - a definição e normatização de fluxos e protocolos internos de atendimento;

XVI - o monitoramento e a avaliação de dados públicos oficiais sobre regiões com maior número de demandas por acesso à Justiça e a políticas públicas, com vistas a ampliar a acessibilidade da população à entidade ministerial;

XVII - o registro dos atendimentos ao público, por escrito ou qualquer outro meio hábil a conferir transparência e publicidade à atividade ministerial.

Art. 3º O Conselho Nacional do Ministério Público, junto com as demais unidades e ramos dos Ministérios Públicos, promoverá a organização e a implementação gradativa dos mecanismos mencionados no parágrafo único do art. 1º.

Art. 4º A Política Nacional de Atendimento ao Público do Ministério Público brasileiro é fundada nos princípios da democracia, da dignidade, da igualdade, da efetividade, da eficiência, da informação, da transparência, da urbanidade, da cordialidade, da boa-fé, da racionalidade, da responsabilidade, da padronização, simplificação e facilitação de procedimentos, da gratuidade, da informalidade e da colaboração institucional.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO E DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

Art. 5º Compete ao Conselho Nacional do Ministério Público fomentar e implementar gradualmente, com a participação de todas as unidades e ramos do Ministério Público, programas e ações relacionadas à consolidação de padrões de excelência no atendimento ao público.

Art. 6º O Conselho Nacional do Ministério Público tem, entre outras funções, o objetivo de avaliar, debater e propor medidas administrativas, reformas normativas e projetos que incentivem a ampliação dos canais de atendimento dos mais diversos públicos, bem como a melhoria desses serviços no âmbito do Ministério Público.

Art. 7º Para consecução dos objetivos supracitados, o CNMP poderá:

I - propor e promover a realização de seminários, congressos e outros eventos;

II - promover a articulação e a integração com outros projetos e políticas nesta temática, desenvolvidos pelos Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo e por outras instituições públicas ou privadas;

III - mapear as boas práticas nesta temática e incentivar a sua difusão;

IV - realizar pesquisas sobre metodologias e inovações gerenciais que visem à superação dos condicionamentos burocráticos que afastam o protagonismo do cidadão, agente legitimador dos serviços prestados pelo Estado;

V - criar a Carta de Serviços ao Cidadão;

VI - promover debates sobre o atendimento prestado ao público no âmbito do Ministério Público, considerando o seu diagnóstico atual, com o objetivo de qualificá-lo de maneira ampla e permanente, envolvendo ações que, dentre outras finalidades, promovam a concretização de:

a) serviços de atendimento humanizado, desburocratizado e eficiente;

b) comunicação direta e transparente com o público, com promoção e facilitação de acesso às informações;

c) cultura de avaliação qualitativa de serviços, por meio da implementação de indicadores de desempenho;

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

- d) valorização e capacitação contínua das equipes técnicas de atendimento ao público;
- e) estruturas físicas e sistemas tecnológicos adequados aos seus fins; e
- f) boas práticas integrativas entre os órgãos de atendimento ao público.

Art. 8º Compete às unidades e ramos do Ministério Público brasileiro, no âmbito de suas atuações:

I - a definição de princípios, diretrizes e procedimentos gerais que deverão ser seguidos na prestação do atendimento ao público;

II - a implementação, a manutenção e o aperfeiçoamento de ações e programas voltados ao cumprimento da Política Nacional de Atendimento ao Público e seus objetivos;

III - a implantação de setores específicos para triagem, encaminhamento e atendimento ao Cidadão, com estrutura adequada para a recepção de pessoas portadoras de necessidades especiais;

IV - a promoção da capacitação, treinamento e atualização permanente de membros, servidores e colaboradores no tocante aos princípios, ferramentas e boas práticas de atendimento ao público;

V - a realização de convênios e parcerias para atender aos fins desta Resolução;

VI - a inclusão, no curso de ingresso e vitaliciamento na carreira do Ministério Público e de ambientação de servidores da temática tratada na presente Resolução;

VII - o incentivo e a garantia da participação da ouvidoria nos eventos que tenham temas e assuntos relacionados com a sua atividade principal de atendimento ao público; e

VIII - o registro, por escrito ou qualquer outro meio hábil, dos atendimentos ao público.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Seção I

Do Atendimento Presencial pelo Membro do Ministério Público

Art. 9º O membro do Ministério Público, no exercício de suas funções, deve prestar atendimento ao público, sempre que solicitado, no local de sua atuação, respeitados os horários de atendimento do órgão, com a finalidade de avaliar as demandas que lhe sejam dirigidas.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

§ 1º O disposto no caput deste artigo inclui o atendimento ao advogado de qualquer uma das partes ou de terceiros interessados, independentemente de horário previamente marcado ou outra condição, observando-se a ordem de chegada.

§ 2º Se, justificadamente, não for possível atender aos advogados e partes no momento da solicitação, o membro do Ministério Público agendará dia e horário para o atendimento, com a necessária brevidade.

§ 3º Em casos urgentes com evidente risco de perecimento de direito, garante-se o atendimento, inclusive em regime de plantão, quando for o caso.

§ 4º No caso de atendimento de pessoas investigadas criminalmente ou de réus em processos penais, o membro do Ministério Público poderá adotar cautelas adicionais que se façam necessárias à preservação da livre atuação do Ministério Público e da sua integridade e de seus auxiliares, inclusive solicitar a presença de defensor público ou do advogado da parte.

§ 5º Além do disposto no § 4º deste artigo, o atendimento ao público em geral poderá ser suspenso em razão de fundada ameaça à integridade física do membro do Ministério Público que decorra de sua atuação funcional, desde que motivada a excepcionalidade da medida, não se admitindo justificativas abstratas, como em razão de cargo ou natureza do atendimento.

§ 6º Para eficiência dos serviços da instituição e fluidez e organização do acesso da população ao órgão ministerial, o membro do Ministério Público poderá designar um ou mais dias da semana para atendimento ao público, salvo em casos urgentes, conforme previsto no § 3º deste artigo.

§ 7º O atendimento presencial realizado por membro do Ministério Público poderá, em casos necessários e para garantir maior eficiência, ser auxiliado por servidores e estagiários.

§ 8º As unidades do Ministério Público estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso), nos termos da Lei nº 10.048/2000 e da Lei nº 13.146/2015.

§ 9º Deverá ser garantido o atendimento às pessoas em situação de rua, bem como às pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação nº 53, de 28 de março de 2017, deste CNMP.

§ 10º Os atendimentos que demandem a oitiva de crianças e adolescentes, vítimas ou testemunhas, deverão observar as garantias e protocolos previstos na Lei nº 13.431/2017.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

§ 11º O atendimento presencial deve ser registrado por escrito ou qualquer outro meio hábil a conferir transparência e publicidade à atividade realizada.

§ 12º Quando o atendimento não estiver vinculado a procedimento instaurado ou a atribuições específicas de determinada unidade administrativa, poderá ser estabelecida organização interna a fim de se buscar a divisão equânime dos atendimentos entre os membros lotados na localidade.

Seção II

Do Atendimento Presencial nas Ouvidorias e demais Setores de Atendimento ao Público

Art. 10. O atendimento presencial na Ouvidoria será feito de acordo com o disposto nos regulamentos e leis em vigor em cada Unidade, os quais devem observar as disposições gerais da presente Resolução e das demais Resoluções do CNMP.

Art. 11. Nas Unidades de médio e grande porte, será incentivada a criação de Setores de Triagem, Encaminhamento e Atendimento ao Cidadão, a fim de que seja realizado um primeiro atendimento ao público, por servidor capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias, antes de encaminhamento ao órgão de execução competente.

§ 1º O atendimento feito nas dependências da Ouvidoria ou de setores de atendimento não substitui e nem impede que o cidadão tenha acesso ao membro do Ministério Público, respeitadas as respectivas atribuições e o disposto no art. 9º.

§ 2º Sem prejuízo da criação de Setores de Triagem, Encaminhamento e Atendimento ao Cidadão, as Unidades do Ministério Público poderão criar e implementar meios de atendimento presencial descentralizado e/ou itinerante para identificação e recepção de demandas, problemas, reclamações, opiniões, sugestões e pedidos de providências da sociedade civil, de entidades organizadas e do público em geral, observadas, no que couber, as diretrizes da Resolução CNMP nº 82, de 29 de fevereiro de 2012.

Seção III

Do Atendimento Telefônico

Art. 12. O atendimento telefônico ao público poderá ser operacionalizado por meio de

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

serviços de Central de Atendimento (Call Center), 0800 ou por meio da utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização no formato tridígito (127).

§ 1º O atendente, para exercer suas funções, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cidadão, em linguagem clara.

§ 2º Sempre que possível, os atendimentos telefônicos devem ser gravados, com fornecimento do número de protocolo ao cidadão no encerramento do atendimento.

§ 3º Ao final de cada atendimento, deverá ser realizada pesquisa de satisfação com os indicadores a serem definidos em regulamento próprio de cada Ministério Público.

Seção IV

Do Atendimento Eletrônico

Art. 13. As unidades do Ministério Público deverão investir na implementação de canais de atendimento eletrônico ao público, como portais, dispositivos (totens) de autoatendimento, aplicativos e ferramentas que facilitem o acesso do público à instituição, sem prejuízo da utilização dos canais de acesso disponibilizados pelas Ouvidorias.

Parágrafo único. No sítio de cada Ministério Público, na página inicial, deverá constar em local de fácil acesso e de grande visibilidade os canais de atendimento ao público.

Seção V

Do Atendimento Via Postal e por Urnas

Art. 14. O atendimento ao público pelo Ministério Público também deverá ser feito por via postal e por urnas, de forma a garantir a amplo acesso às pessoas que preferem ou somente podem se manifestar por estes meios.

§ 1º O atendimento via postal será realizado por qualquer unidade do Ministério Público, que será responsável por cadastrá-lo adequadamente no sistema próprio e adotar as medidas cabíveis para a resolução.

§ 2º As sedes administrativas do Ministério Público que funcionem em locais distintos da Ouvidoria deverão disponibilizar urnas para o recebimento de manifestações.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. No atendimento ao público, deverão ser observadas as disposições contidas na Recomendação de Caráter Geral nº 01/2017 – CN/CNMP, especialmente quanto ao prazo de resposta.

Art. 16. Caberá ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio da Ouvidoria Nacional, compilar informações sobre a eficiência e a qualidade do atendimento prestado ao público nas unidades do Ministério Público.

Art. 17. Esta Resolução entrará em vigor após 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

Brasília-DF, 18 de dezembro de 2019.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS