

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

**(Resolução nº 1711/2019)**

**RESOLUÇÃO Nº 1711/2019**

*Dispõe sobre a Política Estadual de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná.*

**O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar Estadual nº 85, de 27 de dezembro de 1999, tendo em vista o contido no protocolo nº 20448/2018-PGJ/MPPR e

**CONSIDERANDO** a missão institucional do Ministério Público de defensor 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 nos incisos XXXIII, XXXIV e XXXV do artigo 5º, e nos incisos I, II e III do § 3º do artigo 37, abrangendo também o acesso aos serviços prestados pelo Ministério Público;

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

**CONSIDERANDO** o disposto nas Leis Federais nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 e nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que dispõem sobre as condições de acessibilidade e atendimento prestado às pessoas com deficiência, prioridades e indivíduos com mobilidade reduzida;

**CONSIDERANDO** os atos normativos do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP que disciplinam temas relacionados ao atendimento ao público, como a Resolução nº 88, de 28 de 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, bem como a Resolução nº 82, de 29 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre a realização de audiências públicas pelo Ministério Público e a Recomendação CNMP nº 54, de 28 de março de 2017, que se destina ao fomento da atuação resolutiva do Ministério Público;

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

**(Resolução nº 1711/2019)**

**CONSIDERANDO** a necessidade de se consolidar, no âmbito do MPPR, uma política estadual e permanente de aperfeiçoamento das estratégias, dos mecanismos e dos sistemas de atendimento ao público,

**R E S O L V E**

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Fica instituída a Política Estadual de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná – MPPR, com o objetivo de assegurar a máxima efetividade no exercício dessa função ministerial, com vistas a garantir o acesso à Justiça para a defesa dos direitos e interesses que envolvam o dever e a atuação da Instituição.

**Parágrafo único.** Ao MPPR incumbe implementar, gradativamente, mecanismos e ações 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** A Política Estadual de Atendimento ao Público está pautada nas seguintes diretrizes:

- I - atendimento humanizado, universalizado, gratuito e qualificado, de modo a assegurar o respeito à dignidade da pessoa humana, às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa;
- II - atenção especial às pessoas em situação de vulnerabilidade;
- III - articulação com órgãos externos na perspectiva de assegurar o acesso a direitos;
- IV - promoção da atuação intersetorial no âmbito do atendimento ao público;
- V - promoção do atendimento inicial à população em espaços identificados e instalações adequadas e, sempre que for possível, de forma itinerante e descentralizada, sobretudo junto às comunidades com maior vulnerabilidade;

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**  
**GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

**(Resolução nº 1711/2019)**

- VI - implementação de sistema de informações que permita o registro, o monitoramento e a avaliação dos serviços oferecidos, bem como dos planos, programas e projetos institucionais voltados ao atendimento;
- VII - promoção da aproximação da Instituição com a população, por meio do estabelecimento de fluxos de trabalho que facilitem o acolhimento e a efetivação do atendimento das demandas apresentadas à Instituição;
- VIII - capacitação continuada de membros, servidores e demais colaboradores da Instituição, que atuem diretamente no atendimento ao público;
- IX - comunicação direta e transparente com o público, com a promoção e facilitação de acesso às informações.

**Art. 3º** São objetivos da Política Estadual de Atendimento ao Público:

- I - estimular, apoiar, difundir e aprimorar as práticas já adotadas pelo Ministério Público no tocante ao atendimento público, bem como instituir novas modalidades de serviço visando à ampliação do acesso à população;
- II - fomentar e implementar, gradualmente, com a participação de todos os órgãos e unidades do Ministério Público, programas e ações relacionados à organização e à consolidação de padrões de excelência no atendimento ao público;
- III - promover a atuação intersetorial quando necessário;
- IV - estimular as estruturas de atendimento ao público para adesão, também, à forma itinerante e descentralizada;
- V - estimular o debate e a participação dos órgãos do MPPR na formulação, implementação, monitoramento, avaliação e controle das políticas de atendimento ao público;
- VI - 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;
- VII - estimular e fomentar fóruns de debates e reflexões sobre a política de atendimento ao público entre as unidades do MPPR;
- VIII - adotar no âmbito do MPPR, ações que proporcionem o desenvolvimento e o aprimoramento de competências individuais, e que promovam a valorização

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

**(Resolução nº 1711/2019)**

do membro e do servidor que atuam diretamente na prestação de atendimento ao público; e

- IX - promover articulação e integração com órgãos de administração dos Poderes Executivo, Judiciário, Legislativo, instituições públicas ou privadas e por entidades da sociedade civil organizada que desenvolvam projetos e políticas de atendimento ao público.

## **CAPÍTULO II**

### **DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

**Art. 4º** O atendimento ao público, no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná, será realizado por membros e unidades da Instituição de forma presencial, contínua e regular, devendo ser ofertado, sempre que possível, também de modo itinerante e descentralizado.

**Parágrafo único.** O Ministério Público investirá progressivamente na implementação de outros canais de atendimento como portais, dispositivos (totens) de autoatendimento, urnas, aplicativos e ferramentas que facilitem o acesso do público à Instituição, sem prejuízo da utilização das vias de acesso disponibilizados pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

#### **Seção I**

##### **Do Atendimento Presencial por Membro do Ministério Público**

**Art. 5º** O membro do Ministério Público, no exercício de suas funções, deverá prestar atendimento ao público sempre que solicitado, com a finalidade de avaliar as demandas que lhe forem apresentadas, com os encaminhamentos e providências que se fizerem pertinentes.

**§ 1º** Deverão ser respeitadas as prioridades de atendimento previstas na Lei Federal 10.048, de 08 de novembro de 2000 (pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).

**§ 2º** 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.

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

**(Resolução nº 1711/2019)**

**§ 3º** 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.

**§ 4º** Em casos urgentes, com evidente risco de perecimento de direito, garantir-se-á o atendimento, inclusive em regime de plantão, se for o caso.

**§ 5º** 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 fizerem necessárias à preservação da livre atuação do Ministério Público e da sua integridade, bem como de seus auxiliares, inclusive solicitar a presença de defensor público ou do advogado da parte.

**§ 6º** O atendimento presencial realizado por membro do Ministério Público poderá, se e quando necessário, contar com o auxílio de servidores e estagiários.

**Seção II**

**Do Atendimento Presencial nas Unidades do MPPR**

**Art. 6º** Nas unidades de médio e grande porte será incentivada a organização de serviços de triagem, encaminhamento e atendimento ao público, a fim de que seja realizado atendimento prévio por setor especializado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias, antes do encaminhamento ao órgão competente.

**§1º** As demandas acolhidas deverão ser recepcionadas, registradas e, quando necessário, encaminhadas imediatamente à Promotoria de Justiça com atribuição específica na matéria para adoção das providências cabíveis ou, quando o caso permitir, mediante agendamento.

**§2º** O atendimento realizado pelos setores e serviços de triagem de que trata este artigo não substitui, nem impede, que o cidadão tenha acesso direto ao membro do Ministério Público, respeitadas as respectivas atribuições e o disposto no parágrafo anterior.

**Seção III**

**Do Atendimento Presencial Descentralizado e Itinerante**

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

**(Resolução nº 1711/2019)**

**Art. 7º** Sem prejuízo dos serviços especializados na recepção e atendimento nas unidades, serão planejados e gradualmente implementados meios de atendimento presencial descentralizado e/ou itinerante.

**§ 1º** O atendimento descentralizado será realizado por integrantes do MPPR, com a finalidade de atender e orientar a população em suas demandas tanto de natureza individual como coletivas, observadas as atribuições e mediante cronograma previamente divulgado.

**§ 2º** Poderão ser realizados atendimentos ao público em locais e períodos alternativos que facilitem o acesso da população.

**§ 3º** Deverão ser observados, para definição dos locais de atendimento, os indicadores de vulnerabilidade social e econômica e, ainda, situações de risco das comunidades a serem atendidas.

**§ 4º** Os locais de atendimento à população deverão ser definidos de acordo com planejamento e disponibilidade de espaço físico, estabelecendo-se, sempre que possível, parceria de órgãos públicos e entidades da sociedade civil.

**§ 5º** Será continuamente promovida a sensibilização, capacitação, treinamento e atualização permanente de membros e servidores que atuarão no atendimento descentralizado.

**CAPÍTULO III**

**DA COORDENADORIA DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

**Art. 8º** A Política Estadual de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná terá Coordenação específica, vinculada à estrutura administrativa da Procuradoria-Geral de Justiça, cujas atribuições serão definidas por ato próprio do Procurador-Geral de Justiça.

**Parágrafo único.** A Coordenadoria da Política Estadual de Atendimento ao Público terá como Coordenador membro do Ministério Público do Estado do Paraná designado pelo Procurador-Geral de Justiça, dentre Procuradores de Justiça.

**CAPÍTULO IV**

**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

**(Resolução nº 1711/2019)**

**Art. 9º** No atendimento ao público deverão ser observadas as disposições contidas nesta Resolução e nas demais normativas relativas à matéria, em especial nos atos provenientes desta Procuradoria-Geral de Justiça e do Conselho Nacional do Ministério Público.

**Art. 10.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 21 de março de 2019.

**Ivonei Sfoggia  
Procurador-Geral de Justiça**