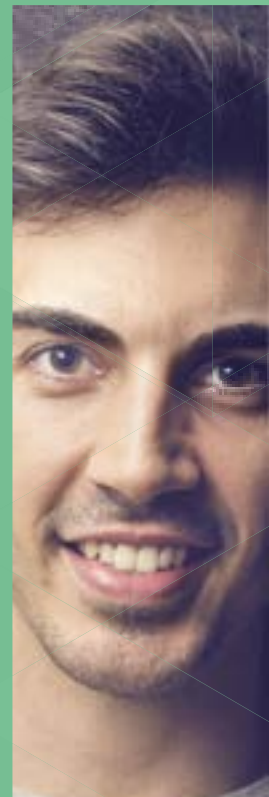




CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

MANUAL DE ATENDIMENTO À SOCIEDADE





CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

MANUAL DE ATENDIMENTO À SOCIEDADE

BRASÍLIA, 2017



Expediente

©2017, Conselho Nacional do Ministério Público.
Permitida a reprodução mediante citação da fonte.

Composição do CNMP:

Rodrigo Janot Monteiro de Barros
Presidente
Cláudio Henrique Portela do Rego
Corregedor Nacional
Antônio Pereira Duarte
Marcelo Ferra de Carvalho
Esdras Dantas de Souza
Walter de Agra Júnior
Fábio George Cruz da Nóbrega
Gustavo do Vale Rocha
Otavio Brito Lopes
Fábio Bastos Stica
Orlando Rochadel Moreira
Sérgio Ricardo de Souza
Ouvidor Nacional
Valter Shuenquener de Araújo

Autoria, Organização e Revisão:

Pedro Ivo de Sousa
Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional
Pâmela Patricia Silva Souza
Coordenadora da Ouvidoria Nacional
Claudia Leandra Rabelo
Revisora de Textos – servidora do MPF

Supervisão de conteúdo:

Sérgio Ricardo de Souza
Conselheiro do CNMP / Ouvidor Nacional (2015/2016/Abril a Agosto 2017)
Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho
Ex-Conselheiro do CNMP / Ex-Ouvidor Nacional (Agosto 2016 a Abril 2017)
Roberto Fleury de Souza Bertagni
Ouvidor do MP/SP
Luciana Almada de Magalhães F. Chamoun
Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional (2015/2016)
Carlos Vinícius Alves Ribeiro
Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional (2016/2017)
Pâmela Patricia Silva Souza
Coordenadora da Ouvidoria Nacional

Organização:

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Diagramação e impressão:

Gráfica e Editora Movimento

Supervisão editorial e projeto gráfico:

Assessoria de Comunicação do CNMP

Tiragem

750 exemplares

Menção Especial ao Ex-Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho
Esta obra é fruto do Eixo-Capacitação desenvolvido na Ação Nacional-Multiplicando a Estratégia: Integração e
Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público (2015/2016).

Conselho Nacional do Ministério Público

Manual de atendimento à sociedade / Conselho Nacional do Ministério Público – Brasília:
CNMP, 2017. 77 p. il.

ISBN 978-85-67311-39-5

1. Ministério Público. 2. Sociedade. 3. Formas de atendimento à sociedade. 4. Acesso à
informação pública. 5. Ouvidoria Nacional. Conselho Nacional do Ministério Público. Biblioteca/
CNMP CDD-341.27

Sumário

| | |
|---|-----------|
| Apresentação | 7 |
| 1. Importância da ouvidoria pública | 9 |
| 1.1 Ouvidorias do Ministério Público brasileiro | 9 |
| 1.2 Competência das ouvidorias do Ministério Público brasileiro | 10 |
| 2. Qualidade no atendimento à sociedade | 13 |
| 2.1 Humanização do atendimento | 13 |
| 2.2 Requisitos para realizar um bom atendimento | 14 |
| 2.2.1 Conheça bem a unidade do Ministério Público para a qual colabora | 14 |
| 2.2.2 Tente sentir empatia pela narrativa contada pelo cidadão e demonstre interesse em ajudá-lo | 14 |
| 2.2.3 Esteja disposto a ouvir | 15 |
| 2.2.4 Tenha atenção ao que diz | 15 |
| 2.2.5 Colete todas as informações da manifestação e identifique o problema para que consiga pensar em uma solução | 15 |
| 2.3 Conceitos orientadores para um bom atendimento..... | 15 |
| 2.3.1 Atendimento | 16 |
| 2.3.2 Confiabilidade | 16 |
| 2.3.3 Cortesia | 16 |
| 2.3.4 Flexibilidade | 16 |
| 2.3.5 Prontidão | 16 |
| 2.3.6 Qualidade | 16 |
| 2.3.7 Satisfação | 17 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 2.4 | Algumas atitudes definem o bom atendimento..... | 17 |
| 2.4.1 | Respeito, paciência, compreensão e preconceito..... | 17 |
| 2.4.2 | Educação, respeito, polidez e consideração | 17 |
| 2.4.3 | Atenção | 17 |
| 2.4.4 | Coerência e imparcialidade | 17 |
| 2.4.5 | Competência diversa | 18 |
| 3. | Como se comunicar bem com o público | 19 |
| 3.1 | Ajude a pessoa a entender o que deseja | 20 |
| 3.2 | Tenha certeza de que você está sendo entendido | 20 |
| 3.3 | Aprenda a usar o <i>feedback</i> (retroalimentação)..... | 21 |
| 4. | Desafios enfrentados durante o atendimento ao cidadão | 23 |
| 4.1 | Atendimento a pessoas difíceis ou nervosas | 23 |
| 4.2 | Uso da resposta negativa | 24 |
| 4.3 | Relato de histórias inverossímeis ou poucos prováveis | 25 |
| 5. | Tipos de atendimentos | 27 |
| 5.1 | Atendimento presencial | 28 |
| 5.2 | Atendimento telefônico | 29 |
| 5.3 | Atendimento pelo formulário eletrônico | 30 |
| 5.4 | Atendimento via postal e pelo correio eletrônico | 31 |
| 6. | Atendimento especial | 33 |
| 6.1 | Tipos de deficiência | 33 |
| 6.2 | Como agir com pessoas com deficiência | 34 |
| 6.3 | Diversidade | 37 |
| 6.4 | Acessibilidade | 37 |
| 6.5 | Tópicos – convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência | 37 |
| 6.6 | O que é inclusão? | 39 |

| | |
|--|-----------|
| 7. Lei de acesso à Informação – Lei nº 12.527 de 2011 | 41 |
| 7.1 O que é pedido de acesso à informação | 42 |
| 7.2 O que não é pedido de informação?..... | 43 |
| 7.3 O acesso a informação é a regra; o sigilo é a exceção | 44 |
| 7.4 Prazos para fornecimento da informação | 46 |
| 7.5 Negativa de informação | 46 |
| 8. Atos normativos | 47 |
| Referências | 75 |

APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que a Ouvidoria Nacional apresenta o seu primeiro *Manual de Atendimento à Sociedade*. Trata-se de uma importante e poderosa ferramenta de qualificação do atendimento realizado pelo Ministério Público em relação às demandas e às manifestações feitas pela sociedade, que, cada vez mais, encontra na instituição ministerial um ambiente propício para buscar efetivar os seus direitos fundamentais.

O presente manual foi concebido para melhor instrumentalizar e qualitativamente potencializar os serviços realizados pelo Ministério Público no atendimento à sociedade, especialmente por meio das suas Ouvidorias, que passaram a ter um papel de grande relevância na Constituição Federal brasileira, especialmente após a EC nº 45, que criou o artigo 130-A, §5º, tratando de prever a criação das Ouvidorias do Ministério Público.

A missão de todas as Ouvidorias é a de promover, de forma permanente, o acolhimento da sociedade, reconhecendo-a como detentora de direitos e defendendo seus legítimos interesses perante a instituição. Nesse sentido, as Ouvidorias devem primar pela gestão participativa, atuando por meio do diálogo e da mediação, que precisam, cada vez mais, ser utilizados como forma de se entenderem realmente os problemas e de se construírem efetivamente as soluções das demandas sociais.

Por isso mesmo é que o tema tem recebido a devida atenção do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP. Assim, em seu âmbito normativo, o CNMP já publicou diversos atos sobre a atuação das Ouvidorias, podendo ser citadas a Recomendação nº 03 e as Resoluções nº 64, nº 95 e nº 153. Também se definiu, em seu *Mapa Estratégico do Ministério Público*, a atribuição central das Ouvidorias de *Facilitação do diálogo do cidadão com o Ministério Público*.

Compreendendo que ainda é necessário continuar evoluindo, a Ouvidoria Nacional agora entendeu por bem-fazer a publicação desta obra, que tem a intenção de difundir e democratizar entendimentos acerca da cultura do bom atendimento para todos os agentes públicos do Ministério Público brasileiro.

Tenho a certeza de que os tópicos contidos neste Manual serão de grande utilidade para a qualificação daquela pessoa que pretende fazer diferença não só na nossa instituição, mas também na nossa sociedade, tornando o seu atendimento mais humano, democrático e eficiente.

Boa leitura!

Sérgio Ricardo de Souza

Ouvidor Nacional do Ministério Público

MAPA ESTRATÉGICO DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

MISSÃO

Defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indispensáveis para a concretização dos valores democráticos e da cidadania

VISÃO DE FUTURO

Instituição reconhecida como transformadora da realidade social e essencial à preservação da ordem jurídica e da democracia

RETORNO PARA A SOCIEDADE

Defesa dos Direitos Fundamentais

Transformação Social

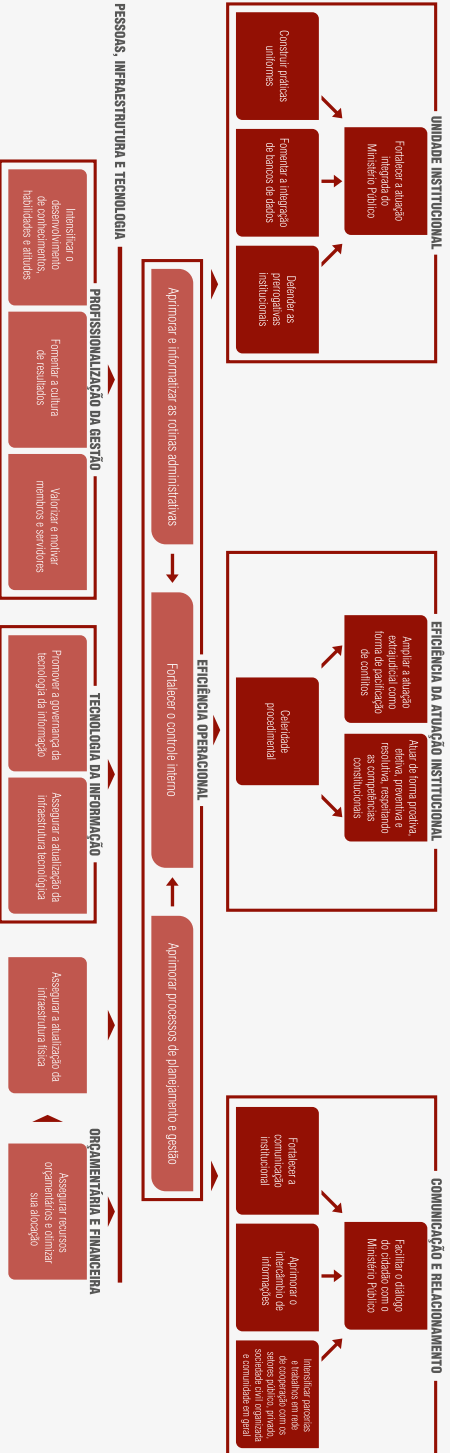
Indução de Políticas Públicas

Diminuição da Criminalidade e da Corrupção

RESULTADOS INSTITUCIONAIS

- Contribuir para o desenvolvimento do aperfeiçoamento do regime democrático
- Assegurar o respeito aos direitos da criança e do adolescente do idoso e da pessoa com deficiência
- Promover a inclusão social e assegurar condições adequadas
- Assegurar o direito à educação, saúde e ao trabalho digno
- Zelar pela defesa do meio ambiente e desenvolvimento sustentável
- Combater a impunidade e defender os direitos da mulher, sua história e cultura
- Assegurar a defesa do consumidor e proteger as ordens econômicas
- Alargar a prevenção e a repressão do tráfico de pessoas
- Fortalecer o controle externo judicial
- Aperfeiçoar o sistema prisional e as medidas alternativas
- Alargar a prevenção e a repressão do tráfico de drogas e das crimes de fronteira
- Fortalecer a prevenção e a repressão de crimes graves, bem como militares

PROCESSOS





1

IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA PÚBLICA

A Ouvidoria Pública auxilia a sociedade em suas relações com o Estado. Ela garante que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhora dos serviços públicos prestados e, conseqüentemente, a satisfação das pessoas. As Ouvidorias são instrumentos típicos da democracia. O desempenho de sua competência deve ser pautado nos princípios básicos como transparência, imparcialidade, senso crítico e defesa dos direitos da sociedade perante a instituição, respeitando sempre as normas e os regulamentos regentes.

1.1 Ouvidorias do Ministério Público brasileiro

A Constituição Federal de 1988 - CF instituiu o Estado Democrático de Direito no Brasil, fundamentado na cidadania e na dignidade da pessoa humana, primado no comprometimento da construção de uma sociedade livre, justa e solidária. Sob esse modelo, a CF ampliou sensivelmente as formas de controle e participação social. Com o advento da aprovação da Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, artigo 130-A, §5º, os Ministérios Públicos foram instados a criar suas Ouvidorias para o recebimento das demandas populares:

Art. 130-A [...]

§5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.

1.2 Competência das ouvidorias do Ministério Público brasileiro

A Ouvidoria contribui significativamente para a reputação social que o Ministério Público tem perante a sociedade. Ela se fundamenta na construção de espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas. É a unidade que possui o contato legítimo, direto e diferenciado com o público, possibilitando o relacionamento desburocratizado e facilitado. É a porta de entrada para reclamações, representações, críticas, pedidos de informação, sugestões e elogios de toda a sociedade.

O CNMP, no uso de suas prerrogativas constitucionais para expedir atos regulamentares, editou a Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, que disciplina, de maneira geral, as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União. Logo em seu artigo 2º, ela dispõe sobre a razão de existir das Ouvidorias:

Art. 2º As Ouvidorias do Ministério Público representam um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

No artigo 4º, foi definido o rol de nove competências básicas a ser desempenhadas por unidade. Dentre elas destacamos:

- Receber as manifestações referentes aos serviços e às atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas;
- Sugerir medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações que recebem;
- Encaminhar às instituições competentes, se pertinentes, as manifestações que receber quando forem referentes aos serviços e às atividades desenvolvidas por elas;
- Apresentar e dar publicidade aos seus dados estatísticos referentes às manifestações recebidas e das providências adotadas; e

- Divulgar seu papel institucional à sociedade.

“

DICA

Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas.

”



2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO À SOCIEDADE

A Ouvidoria pode funcionar como importante agente de melhorias para os processos de trabalho do Ministério Público – MP. Por representar a voz do cidadão na Instituição, ela opera como unidade de transformação das manifestações de insatisfação em ações que estimulem o aperfeiçoamento do MP, auxiliando-o a desenvolver uma relação forte e transparente com a sociedade.

As Ouvidorias têm por objetivos a resolução das demandas sociais e a qualificação do serviço do MP, atuando de forma isenta e independente. Elas acolhem as manifestações não resolvidas por outras unidades do MP e atuam na busca de uma solução satisfatória. Portanto, para que elas alcancem os resultados almejados na qualidade dos atendimentos prestados à sociedade, é fundamental que tenham autonomia e legitimidade para atuar perante a sociedade e as demais unidades que compõem o MP.

2.1 Humanização do atendimento

O atendimento é a atividade primária de toda Ouvidoria, focada, via de regra, no aspecto humano. Suas atividades consistem em receber bem o cidadão; auxiliá-lo na resolução de sua demanda; orientar aquele que chega perdido, que não entende ou não quer aceitar a informação prestada; e tranquilizar aquele que chega irritado por não conseguir resolver seu problema.

Humanizar o atendimento é agir com dignidade e ética; é instrumento de expressão. Sem comunicação não há humanização. Assim, o ato de humanizar depende da capacidade de falar e de ouvir. Uma unidade de Ouvidoria pode ser excelente do ponto de vista técnico e, mesmo assim, ser desumana no atendimento. Isso ocorrerá sempre que o atendimento não considerar as necessidades, as angústias, os temores e as expectativas dos cidadãos.

As equipes de Ouvidoria se deparam todos os dias com uma enormidade de tarefas, responsabilidades e compromissos. Elas devem atender as necessidades de pessoas fragilizadas muitas vezes em ambientes de trabalho inadequados. Dessa forma, o processo de humanizar possui dupla tarefa:

- Estimular reflexões sobre a realidade dos canais de atendimento; e
- Possibilitar e desafiar cada Ministério Público a criar soluções, enfrentar dificuldades e otimizar as oportunidades dos serviços de atendimento prestados ao público

A consolidação dessas duas tarefas contribuirá para a facilitação do trabalho das equipes de Ouvidoria e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.

2.2 Requisitos para realizar um bom atendimento

2.2.1 Conheça bem a unidade do Ministério Público para a qual colabora

É importante que entenda bem o funcionamento da Instituição, dos seus fluxos e dos seus prazos, conheça os atos normativos vigentes, para que, na hora do atendimento, não transmita ao cidadão uma informação equivocada;

2.2.2 Tente sentir empatia pela narrativa contada pelo cidadão e demonstre interesse em ajudá-lo

A vontade em ajudar deve permanecer mesmo quando não for sua atribuição ou competência do Ministério Público. Caso seja do seu conhecimento ou saiba a quem possa perguntar, é nosso dever direcionar o cidadão a quem detenha a competência para solucionar a demanda;

2.2.3 Esteja disposto a ouvir

Proporcione uma experiência positiva para cada cidadão que procurar a Ouvidoria. Seja visto como alguém que fez a diferença na vida dessa pessoa.

2.2.4 Tenha atenção ao que diz

Personalize o atendimento chamando a pessoa pelo seu nome, podendo até perguntar como ela gostaria de ser chamada. Evite o uso de palavras difíceis. Se for preciso usá-las, explique o que querem dizer na sequência. Não use gírias, palavrões e jargões. E, principalmente, assegure-se de que você está sendo entendido; e

2.2.5 Colete todas as informações da manifestação e identifique o problema para que consiga pensar em uma solução

É necessário garantir que todas as demandas recebidas sejam registradas. Para isso, sempre forneça o número de protocolo desse registro para que o cidadão consiga acompanhar o andamento de sua manifestação e, principalmente, indique o prazo para a resolução da demanda pela Instituição ou para apresentar um posicionamento das providências que serão tomadas para solucionar essa demanda.

2.3 Conceitos orientadores para um bom atendimento

Alguns conceitos básicos são essenciais para a compreensão sistêmica da qualidade no atendimento ao público. A razão de toda e qualquer Instituição Pública é e sempre será a população. Ela evoluiu, e suas necessidades foram ampliadas. Desse modo, ela passa a requerer serviços públicos de qualidade e que satisfaçam suas expectativas.

2.3.1 Atendimento

É dar atenção, oferecendo soluções favoráveis ao pedido. É levar em consideração, refletir, atentar, ouvir. Relação interpessoal que envolve você e o cidadão;

2.3.2 Confiabilidade

É cumprir os prazos e os horários estabelecidos, gerando credibilidade e segurança ao atendimento;

2.3.3 Cortesia

Ter educação, respeito, polidez e consideração são atitudes fundamentais para quem trabalha no atendimento ao público, independentemente da classe social do cidadão;

2.3.4 Flexibilidade

Possuir capacidade de lidar com situações imprevisíveis;

2.3.5 Prontidão

É uma atitude que se demonstra com palavras e com postura. O simples cumprimento pode ser a chave para que a pessoa se sinta notada e já fique mais tranquila;

2.3.6 Qualidade

É atender as expectativas do cidadão, suprimindo as expectativas apresentadas. Não é um somatório de características ou critérios, mas o valor percebido pelas pessoas; e

2.3.7 Satisfação

É o resultado de ter sido bem atendido. As expectativas variam muito de um cidadão para o outro, também variam para a mesma pessoa em diferentes momentos.

2.4 Algumas atitudes definem o bom atendimento

2.4.1 Respeito, paciência, compreensão e preconceito

O cidadão deve ser acolhido com respeito, paciência, compreensão e ausência de prejulgamento e não ser recepcionado sob qualquer forma de preconceito. Sua dignidade deve ser preservada, assim como sua diversidade e seu direito de expressão e de opinião.

2.4.2 Educação, respeito, polidez e consideração

São atitudes essenciais para quem trabalha no atendimento ao público. Não julgue o cidadão por sua aparência ou por seu modo de falar. O que ele está expondo é muito importante, então dê-lhe atenção. Lembre-se de que toda pessoa merece ser bem atendida.

2.4.3 Atenção

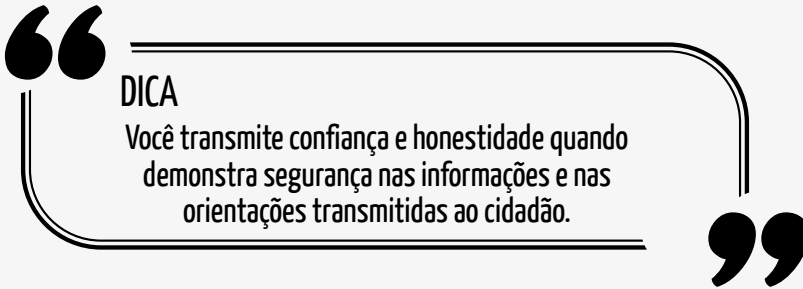
Durante o atendimento, não faça outras coisas que possam distrair você. Escute-o para compreendê-lo, e não apenas para apresentar uma resposta. Tente sempre distinguir os fatos das opiniões e das impressões. De forma alguma, não tente antecipar o que a pessoa dirá, mesmo que já saiba, pois ela pode se sentir desrespeitada e desvalorizada.

2.4.4 Coerência e imparcialidade

A sua conduta deve ser coerente e imparcial, visando a solução efetiva do problema. Facilite ao máximo o acesso das pessoas às informações pertinentes ao caso. Se não for possível, é importante demonstrar que está atento e solidário à situação exposta.

2.4.5 Competência diversa

Na hipótese de a solicitação ser algo que extrapole sua atribuição, direcione a pessoa para o atendente ou para o setor competente. No entanto, esse encaminhamento só deverá ocorrer se você realmente não puder resolver a demanda. Tente sempre contextualizar quem continuará o atendimento, evitando que o cidadão tenha que repetir a narrativa.





3 COMO SE COMUNICAR BEM COM O PÚBLICO

O processo de comunicação é condição indispensável da vida humana. Envolve os atos de falar, escutar e compreender a mensagem transmitida. A maneira como lidamos com as diferenças individuais facilita na produção do entendimento entre as pessoas por meio da troca de informações. A habilidade de comunicação é a principal ferramenta que você possui para lidar com os cidadãos.

O serviço público é requisitado por pessoas de todas as classes sociais e que possuem os mais diversos níveis de instrução acadêmica. Por isso, é importante reconhecer os elementos que podem restringir ou impedir o perfeito entendimento do que se quer transmitir. Comunicar-se adequadamente é um desafio e uma condição para o bom relacionamento com o público.

- **Comunicação verbal:** é realizada por meio da fala e da escrita;
- **Comunicação não-verbal:** é realizada por meios de gestos, mímicas, olhares e expressões. Enfim, é o seu corpo quem está falando. É importante ter cuidado com essa comunicação, pois ela pode reforçar ou contradizer o que está sendo dito. Por exemplo: mão no queixo, coçar a cabeça e espreguiçar-se podem indicar falta de interesse no que a outra pessoa está dizendo; por sua vez, cruzar os braços ou as pernas podem indicar uma posição de defesa;
- **Comunicação assertiva:** é a capacidade de se expressar considerando os seus interesses e os do outro. Expressa sentimentos sinceros, provoca sentimentos de valorização; e
- **Comunicação não-assertiva:** é quando a pessoa tende a pensar na resposta apropriada no final da situação. É a comunicação agressiva, causa forte impressão negativa. Provoca sentimentos de humilhação.

É importante observar que as palavras assumem diferentes significados para cada pessoa, a realidade subjetiva delas é formada pelos seus valores, suas crenças, seus objetivos pessoais e pela sua visão da realidade. Desse modo, algumas atitudes devem ser observadas:

- Sempre ajuste sua linguagem para cada tipo de pessoa a ser atendida;
- Cuidado com seu tom de voz e com sua entonação ao falar;
- Exercite a escuta ativa, ou seja, escute o que a pessoa tem a dizer até o final, sem deixar que seus sentimentos e emoções influenciem no seu atendimento; e
- Ouça para compreender e não para responder.

O processo de se comunicar é complexo e cheio de detalhes. Diante disso seguem alguns pontos a ser observados:

3.1 Ajude a pessoa a entender o que deseja

Muitos não sabem explicar com clareza o que desejam ou mesmo não sabem o porquê procuraram a Ouvidoria. Em virtude disso é importante escutar com atenção a narrativa exposta pela pessoa. Caso não concorde com o que está sendo dito, não a interrompa; anote os pontos que devam ser esclarecidos (nomes, datas, números, lugares, etc.) e, ao final da narrativa, retome-os. Dê oportunidade para que ela se expresse até o fim. Ela deve ser estimulada a falar, e não ser constrangida a calar-se. É fundamental não ter conclusões precipitadas e não preparar uma resposta durante a narrativa. Esses atos podem resultar em uma orientação equivocada ou inadequada para o que realmente foi exposto.

3.2 Tenha certeza de que você está sendo entendido

Assegure-se de que o cidadão está compreendendo você. Se for necessário, fale mais devagar ou repita a informação. Não tenha medo de ser redundante. O cidadão deve se sentir à vontade no diálogo.

3.3 Aprenda a usar o *feedback* (retroalimentação)

Um fator muito importante no processo de comunicação é o *Feedback*, palavra inglesa que significa *a verificação do próprio desempenho*. A partir do momento que temos conhecimento do nosso desempenho, é possível corrigir nossas falhas. Então fiquemos atentos ao *Feedback* que recebemos das pessoas que atendemos e das pessoas que convivemos diariamente.

“

DICA

“Se você aprender a dizer SIM e a dizer NÃO de forma eficaz e inteligente, poderá criar o que quiser, proteger o que valoriza e mudar o que não funciona.” (Ury W)

”





4

DESAFIOS ENFRENTADOS DURANTE O ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O cidadão precisa ser visto como a pessoa que é a razão do seu trabalho, e não alguém que está para incomodá-lo ou interrompê-lo. Sabe-se que o esforço emocional envolvido no serviço de atendimento pode ser mais exaustivo do que uma atividade física extenuante. No entanto, aprender a lidar com o seu estresse, com o seu cansaço ou com a sua indisposição é uma questão de escolha e só depende de você. Lembre-se de que o cidadão que chega à Ouvidoria para ser atendido; independentemente da narrativa que apresente, é um ser humano que possui sentimentos e que deve ser tratado com respeito e consideração, assim como você gosta de ser tratado.

4.1 Atendimento a pessoas difíceis ou nervosas

Há situações em que nem mesmo com o exercício pleno da competência profissional pode resultar num diálogo franco, positivo e produtivo com o cidadão. Sabemos o quão comum é receber pessoas difíceis ou nervosas nas Ouvidorias. Nesses momentos, temos a sensação de que nada que possamos dizer ou fazer resolverá a situação. Desse modo, da mesma forma como não se admite que você desrespeite o cidadão, não se pode aceitar, em nenhuma circunstância, que o cidadão desrespeite você ou qualquer integrante da equipe da Ouvidoria. Diante desse quadro, o recomendável é que você identifique certos limites, comunicando-os ao cidadão, na tentativa de evitar algum dano irreparável. Sob essas circunstâncias, por mais impossível que pareça, tente sentir empatia pela situação da pessoa; tente identificar e compreender os motivos pelos quais ela está se comportando daquela forma; e, por último, lembre-se de que você é um profissional e que precisa encontrar um modo para melhor atendê-la.

Elencamos algumas dicas que podem auxiliar você nesses momentos conturbados do atendimento.

- Mesmo que o cidadão fale de forma agressiva, com o tom de voz alterado, ouça-o atentamente. Na medida do possível, demonstre interesse em captar todos os detalhes de sua fala. Quando ele der a oportunidade, faça perguntas abertas, tentando entender a situação como um todo;
- Quando perceber que sua calma está chegando ao fim, respire profundamente, até que a tranquilidade retorne ao seu interior. Aos poucos, a irritação e a vontade de responder à altura passarão. Lembre-se que aquela fúria não é pessoal. Faça adaptações em suas frases, como por exemplo:
 - Em vez de: “Eu não concordo com o(a) senhor(a). Está equivocado(a).” – experimente: “O que o(a) senhor(a) acha de fazermos de tal forma?”;
 - Em vez de: “O(A) senhor(a) está muito nervoso(a). Não irei atendê-lo(a).” – experimente: “Os enganos acontecem, e compreendo sua indignação. Posso sugerir uma solução?”.
- Sempre fale com tranquilidade, com um tom de voz sereno e calmo. Quando uma pessoa está alterada, a tendência é que ela se acalme quando a sua agressividade não é correspondida. Sabemos que muitos só querem desabafar, falar com alguém que simplesmente os escutem;
- Se a falha foi do Ministério Público, peça desculpas em nome da Instituição;
- Tente solucionar o problema. Se não for possível, forneça os meios para que a pessoa consiga. Sempre se mostre à disposição.

4.2 Uso da resposta negativa

Há pessoas que dizem que foram *mal atendidas* quando, na realidade, suas solicitações não puderam ser atendidas por questões legais ou por outra impossibilidade. O fato é que o indeferimento de uma demanda tende a ser mal recebido.

O desconforto do usuário pode ser amenizado dependendo da forma como lhe é apresentada a negativa. Tente sempre justificá-la ou mesmo substituí-la.

A Língua Portuguesa é extremamente rica em vocábulos. Com uma certa prática, é possível transformar qualquer resposta negativa em positiva. Seguem alguns exemplos.

- Em vez de: “Não sei a resposta.” – experimente: “Essa é uma boa pergunta. Verificarei como podemos proceder nesse caso.”;
- Em vez de: “Não é nossa competência.” – experimente: “Nesse caso o(a) senhor(a) poderá entrar em contato em a Instituição (xxx), por meio do telefone (xxx) ou ir diretamente ao endereço (xxx).”;
- Em vez de: “Fulano não poderá atendê-lo.” – experimente: “Fulano está indisponível no momento, no que posso ajudá-lo(a)?”.

4.3 Relato de histórias inverossímeis ou poucos prováveis

- Não julgue ou avalie o cidadão. Escute tudo atentamente. Faça perguntas para esclarecer as dúvidas e tente buscar o nexó entre os acontecimentos;
- Faça anotações criteriosas do relato. Tente indicar os pontos controversos;
- Se for necessário, você poderá discutir o caso com a sua equipe ou mesmo com o titular da Ouvidoria. Há casos em que as pessoas que estão fora da situação têm uma percepção mais adequada sobre a melhor resposta.

Segue um exemplo muito interessante: uma pessoa entrou em contato com uma Ouvidoria Pública e fez o seguinte questionamento: “O que devo fazer quando o fim do mundo estiver chegando?” O atendente, após discutir o caso com a equipe, formulou a seguinte resposta: “Pelo que entendi, o(a) senhor(a) busca informações sobre serviços e equipamentos públicos que prestam auxílio emergencial em caso de catástrofes naturais. Segue uma lista com tais serviços e equipamentos, caso seja necessário.”



5

TIPOS DE ATENDIMENTOS

Na atualidade, cada Ouvidoria disponibiliza à sociedade os canais de atendimento que entendam ser mais eficazes às suas realidades, de maneira que as informações fluam de modo mais célere, minimizando os entraves burocráticos da unidade do Ministério Público que integram.

Cada canal de atendimento possui o seu valor e sua importância. Eles devem ser trabalhados com o mesmo cuidado, responsabilidade, presteza e eficiência, considerando que a finalidade de qualquer um deles é a mesma: “orientar, informar e responder todos que procuram o auxílio da Ouvidoria”. Assim, independentemente de quais serão implementados, o sucesso de cada um está ligado à sua capacidade de acolher e oferecer respostas satisfatórias às necessidades dos cidadãos.

Antes de tratarmos dos cinco principais canais de atendimento, é necessário dar o devido destaque às três dimensões de competências profissionais que os integrantes da equipe de Ouvidoria devem dominar para que realizem um bom atendimento:

Conhecimento: é resultante do processamento cognitivo das informações relacionadas ao *saber o que fazer e compreender* e ao *por que fazer*.

- Não confunda informação com conhecimento. Informação é a matéria prima do conhecimento. A destreza está em pegar a informação disponível para todos e transformá-la em conhecimento útil à Ouvidoria e ao Ministério Público.

Habilidades: refere-se ao *saber como fazer*. É a capacidade de comunicação e negociação, destreza no uso das ferramentas disponíveis, e o domínio das rotinas, normas e procedimentos específicos do dia a dia do trabalho. É colocar o conhecimento construído em ação.

Atitudes: refere-se ao *saber ser* e ao *querer fazer*. É o comportamento, a postura e o modo de atuação no trabalho. A base dessa dimensão são os valores, os princípios e as crenças que cada pessoa desenvolve durante a sua vida e que são reforçados ou modificados na vivência profissional.

Dito isso, reforçamos o quão importante é aplicar as dimensões da competência profissional em todos os atendimentos que for realizar, não importando o meio em que eles se efetivem.

Agora traçaremos linhas gerais sobre os cinco canais de atendimento mais utilizados pelas Ouvidorias, são eles: o presencial, o telefônico, o formulário eletrônico, o postal e o correio eletrônico.

5.1 Atendimento presencial

Em geral, esse tipo de atendimento ocorre nas dependências do Ministério Público. É importante destacar que o local deverá ser dedicado a esse propósito, assegurando a privacidade e a acessibilidade necessárias ao cidadão. É fundamental que, no primeiro minuto de atendimento, você construa uma imagem positiva. Para isso demonstre simpatia, competência e profissionalismo.

Para realizar um bom atendimento, tente reconhecer quais são as expectativas do cidadão, dedique-se à sua demanda oferecendo um atendimento personalizado, do momento da chegada até a despedida. Ele precisa reconhecer seu empenho em ajudá-lo. Por isso, é importante sempre estar disponível.

Durante a conversa, enquanto ele estiver expondo a situação, tenha cuidado com suas expressões faciais, com seu tom de voz, com seus gestos e com seus vocabulários. Assegure-se de que ele está confortável. Olhe diretamente para o cidadão, demonstrando atenção e, principalmente, assegure-se de que ele está tendo atenção ao que está sendo transmitido.

Por fim, é primordial que você forneça meios para que o cidadão consiga acompanhar sua manifestação, informando por exemplo o número de protocolo, um prazo definido para

retornar o contato e um meio de contato que ele possa utilizar para sanar suas futuras dúvidas a respeito do andamento e dos procedimentos adotados.

5.2 Atendimento telefônico

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação, o que inclui desde o uso correto da Língua Portuguesa até a qualidade técnica da ligação. É importante que você transmita segurança, compromisso e credibilidade ao cidadão, assumindo a responsabilidade pelas informações prestadas. Em muitos casos, é a partir da qualidade dispensada nesse contato que o público constrói sua imagem sobre a Instituição. Dessa maneira, é necessário que você desenvolva uma qualidade mais significativa do que *falar*, que é *saber ouvir*.

Saber ouvir é ter atenção e interesse pelo assunto apresentado pela outra pessoa. Não basta escutar as palavras que estão sendo ditas, é essencial compreender o significado de cada uma delas dentro do contexto apresentado. Assim, é fundamental que:

- Atenda a ligação com a máxima brevidade. Identifique-se informando o nome do setor, o seu nome e cumprimente o cidadão. Assim, você situa o cidadão e estimula que ele se identifique. Caso o cidadão não o faça, no primeiro momento, assim que ele der oportunidade, questione-o;
- Para Ouvidorias que possuem sistema de gravação de chamadas, essa informação deverá ser dita antes que o cidadão comece a expor os fatos. Havendo algum procedimento específico a respeito, esse também deverá ser informado;
- Sempre trate o cidadão pelo nome que ele informar. Nunca use expressões como *querido*, *meu amor*, *coração*, *amigo*, dentre outras;
- Escute o cidadão com a máxima atenção. Caso não entenda a narrativa, peça que repita e o questione sempre que for necessário. É melhor fazê-lo repetir no instante da dúvida, porque demonstra que você está atento;

- Evite emitir ruídos durante o contato, realizando outras atividades ou mesmo comendo ou bebendo. Na hipótese de os ruídos serem inerentes da própria ligação, peça para que o cidadão forneça um telefone para contato para que você possa retornar a ligação; e
- Quando for necessário desviar a atenção do atendimento, por algum outro motivo mais urgente, informe ao cidadão e peça para que ele aguarde um instante. Ao retornar o atendimento, peça desculpas pela interrupção e retome o assunto de onde parou.

5.3 Atendimento pelo formulário eletrônico

Pode-se dizer que o formulário eletrônico é o meio mais usual de atender. Via de regra, quando o cidadão opta por utilizá-lo, ele fornece mais informações a seu respeito e a respeito da situação, pois normalmente consegue organizar melhor seus pensamentos. Outro ponto positivo é que, assim que o cidadão cadastra sua manifestação, ele já recebe seu número de protocolo e já possui acesso à área de acompanhamento do andamento da manifestação.

Nesse tipo de atendimento, a comunicação não é simultânea, como nos atendimentos telefônicos e presenciais. Desse modo, cabem algumas dicas:

- A maneira como o cidadão escreve diz muito sobre seu nível de instrução. Sua linguagem, ao respondê-lo, deve se adequar a esse nível, possibilitando que ele compreenda o que deseja transmitir;
 - Lembre-se de que adequar sua linguagem é sinônimo de oferecer o acesso à informação de maneira que o cidadão entenda. Isso não quer dizer que você tenha que utilizar os mesmos termos usados por ele, mas sim falar de maneira mais clara e simples.
- Sempre forneça prazos. É essencial que o cidadão saiba o tempo que demorará para que sua demanda seja resolvida ou para que ele tenha uma posição da instituição sobre a solução do caso;

- A cada novo andamento conferido à manifestação, atualize o sistema de forma adequada para que o cidadão a acompanhe. Evite que ele conclua que está havendo inércia ou descaso com a situação dele; e
- Caso o pedido não seja de competência do Ministério Público, informe onde o cidadão poderá obter ajuda, disponibilizando os meios para contato com a Instituição.

5.4 Atendimento via postal e pelo correio eletrônico

Esses dois meios de contato possuem formas de tratamento bem similares, mesmo um sendo físico; e outro, digital. Aqui o cidadão escreve livremente. Não há campos de informações obrigatórias, e não há comprovações de que aquela pessoa é quem ela diz ser. Por esse motivo o tratamento dispensado para esses casos é bem singular. Cada Ouvidoria age de maneira específica, que melhor se adéque às suas rotinas diárias. Desse modo, o importante é obedecer ao fluxo do atendimento pré-definido pela unidade.

Por que atender bem?

- Cidadãos satisfeitos provocam menos estresse. São poucos os que, tendo que lidar com uma pessoa insatisfeita, não conhecem as pressões que tais situações geram;
- Cidadãos satisfeitos demandam menos o nosso tempo;
- Cidadãos satisfeitos falam de sua satisfação a outras pessoas e ampliam a boa reputação do Ministério Público;
- Cidadãos satisfeitos trazem satisfação ao seu trabalho. Pode ser utilizado como fator motivacional para a equipe da Ouvidoria;
- Cidadãos são seres humanos. Trate-os como você gostaria de ser tratado, ou seja, com atenção, presteza e eficiência.





6 ATENDIMENTO ESPECIAL

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.

O Brasil, por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que apresenta o seguinte conceito:

Art. 1º Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

6.1 Tipos de deficiência

É importante destacarmos que o termo mais adequado para se referir a alguém que possui uma deficiência é *pessoa com deficiência*. Se preferir, pode especificar o tipo da limitação: *pessoa com cegueira*, *pessoa com surdez*, *pessoa com deficiência intelectual*. A mudança da nomenclatura não significa a imposição de uma forma politicamente correta. Muito pelo contrário! Na verdade, ela contempla a evolução acerca do diagnóstico e do tratamento. Termos como *aleijado*, *mongoloide*, *incapacitado*, *inválido* e equivalentes são termos pejorativos utilizados para subsidiar o preconceito e a desinformação. De forma

similar, não se deve mais utilizar termos como *peças especiais*, *peças com necessidades especiais*, pois são termos que entraram em desuso.

Para efeito legal, o Decreto nº 5.296 de 2004 define as deficiências.

- **Deficiência física:** refere-se à alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física;
- **Deficiência auditiva:** perda bilateral, total ou parcial, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais;
- **Deficiência visual:** cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho com a melhor correção óptica;
- **Deficiência intelectual:** o intelecto é significativamente inferior à média. As limitações são associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como comunicação, cuidado pessoal, habilidade social, habilidades acadêmicas, lazer, trabalho, dentre outras; e
- **Deficiência múltipla:** associação de duas ou mais deficiências acima citadas.

6.2 Como agir com pessoas com deficiência

O atendimento a pessoas com deficiência não precisa ser muito diferente daquele dispensado às *peças normais*. A base desse contato se sustenta na atenção e no respeito. Ser tratado como uma *peça normal* é tudo o que esse cidadão deseja. Então não haja como se a deficiência não existisse. Agindo dessa forma, você ignorará uma característica muito importante da pessoa. Tão errado como não perceber uma pessoa com deficiência é errar na dose de atenção dispensada a ela. Então esteja sempre disponível, mas sem exagerar nos cuidados. Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades.

Quando quiser ajudar uma pessoa com deficiência, pergunte qual a forma mais adequada. Não se ofenda se sua oferta for recusada. Às vezes, algumas atividades podem ser melhor desenvolvidas sem assistência. A mesma situação ocorre para o caso inverso, quando a pessoa com deficiência pedir ajuda, e você não se sentir seguro. Nessa situação, não tenha medo em recusar. Contudo procure ou indique alguém que possa fazê-lo.

Durante o atendimento, não se sinta com receio de fazer ou dizer alguma coisa que julgue ser errada. Aja sempre com naturalidade. Se ocorrer alguma situação inusitada, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falha.

A ressalva do atendimento às pessoas com deficiência deve ocorrer apenas no sentido da especificidade de cada uma delas. O tratamento adequado para pessoas com deficiência auditiva não se aplica às que possuem deficiência visual. Assim, elencamos algumas dicas de como você poderá proceder com cada tipo de deficiência.

➤ **Pessoa com deficiência física – cadeirante**

- A cadeira de rodas compõe o espaço corporal da pessoa, é uma extensão do seu corpo. Não segure ou apoie-se nela. Apenas a movimente se pedir permissão, e a pessoa consentir;
- Ao conversar com um cadeirante, é mais confortável que você se sente. É incômodo ficar olhando para cima por muito tempo;
- Se desejar, pode oferecer ajuda, mas não insista. Caso ela aceite devido à existência de obstáculos como rampa ou degraus, é preferível que use a marcha à ré, evitando que o cadeirante se desequilibre ou até mesmo caia;
- Não tenha receio em utilizar termos como caminhar ou correr.

➤ **Pessoa com deficiência física – uso de muletas**

- Acompanhe o ritmo da pessoa;
- Tome cuidado para que você não tropece nas muletas;
- Deixe as muletas sempre ao alcance das mãos da pessoa.

➤ **Pessoa com deficiência intelectual**

- Seja natural. O respeito está em primeiro lugar e ele se desenvolve a partir da troca de informações e de manifestações de vontades;
- Nunca subestime sua capacidade e sua inteligência. Pessoas com esse tipo de deficiência podem levar mais tempo para entender as coisas. No entanto, elas possuem habilidades intelectuais e sociais;

- Evite a superproteção. Você só precisa ajudar quando for realmente necessário.

➤ **Pessoa com deficiência visual**

- Antes de iniciar o atendimento, é importante que você se identifique. A pessoa precisa perceber que você está falando com ela. Para isso, toque levemente em seu braço. Isso já resolve a questão;
- Caso seja necessário guiá-la, ofereça seu cotovelo ou seu ombro. É importante que ela escolha onde é mais confortável. Sempre avise com antecedência a existência de obstáculos no trajeto;
- Não precisa aumentar seu tom de voz durante o atendimento, salvo se ela também possuir alguma deficiência auditiva;
- Quando for responder algum questionamento, não gesticule;
- Quando for se ausentar, avise-a para que ela não fique falando sozinha;
- Caso ela possua um cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guiar. É importante que você lembre que esse cão está trabalhando, e que a responsabilidade dele é a de *ser os olhos* do seu dono.

➤ **Pessoa com deficiência auditiva**

- Quando quiser falar diretamente com a pessoa, é necessário tocá-la;
- Fale de maneira clara e devagar, palavra por palavra, e olhando para a pessoa. Geralmente essa pessoa faz a sua leitura labial e, assim, pode entender o que você está dizendo. Tente não desviar o olhar, pois ela pode entender que a conversa terminou;
- Não fale com ela de costas ou mesmo de lado;
- Utilize suas expressões faciais, gestos e movimentos corporais para facilitarem o diálogo;
- Se sentir dificuldades para entender o que a pessoa diz, peça para que ela repita. Se mesmo assim não conseguir entender, poderá pedir para que ela escreva;

- Mesmo se a pessoa estiver acompanhada por um intérprete, fale diretamente com a pessoa e não com o intérprete.

6.3 Diversidade

Baseado no respeito às diferenças e no direito de cada um em escolher como pensar, ser e agir, respeitadas as normas do convívio social, o mundo hoje é inclusivo e marcado pela diversidade. Respeitar a diversidade é a base para a construção de um mundo mais igualitário, em que as diferenças, somadas, significam riquezas em vez de fragmentação.

Quem aprendeu a pensar dessa maneira entende que a pessoa possui uma deficiência, e não que a deficiência esconde uma pessoa. Por isso, não recuse aproximar-se pelo fato de que ela é diferente, ou por que você não sabe lidar com as diferenças. Num mundo marcado pela diversidade, não deve existir invisibilidade social.

6.4 Acessibilidade

Acessibilidade é uma característica do ambiente que garante a melhoria da qualidade de vida das pessoas. É um direito universal. Ela gera resultados sociais positivos e contribui para o desenvolvimento inclusivo e sustentável. Sua implementação é fundamental, dependendo, porém, de mudanças de cultura e atitude.

Para as pessoas portadoras de deficiência, a acessibilidade é um direito fundamental, é uma garantia de igualdade com as demais pessoas. É a chance de viver de forma independente e de participar plenamente de todos os aspectos da vida em sociedade.

6.5 Tópicos – convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência

- Reconhecer que a deficiência é um conceito em evolução. As barreiras devido a atitudes e ambiente, que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas

na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, devem ser eliminadas;

- Reconhecer que a discriminação configura violação da dignidade e do valor inerente ao ser humano;
- Reconhecer que a diversidade das pessoas com deficiência deve ser respeitada;
- Reconhecer a necessidade de promover e proteger os direitos humanos de todas as pessoas com deficiência;
- Reconhecer a importância, para as pessoas com deficiência, de sua autonomia e independências individuais, inclusive da liberdade de fazer as próprias escolhas;
- Reconhecer a importância da acessibilidade aos meios físicos, sociais, econômicos e cultural, à saúde, à educação e à informação e à comunicação, para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e das liberdades fundamentais;
- Reconhecer os seguintes princípios que norteiam a aplicação da Convenção:
 - O respeito pela dignidade inerente à autonomia individual, inclusive à liberdade de fazer as próprias escolhas e à independência das pessoas;
 - A não discriminação;
 - A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;
 - O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
 - A igualdade de oportunidades;
 - A acessibilidade; e
 - O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade.

6.6 O que é inclusão?

- Incluir significa dizer eu me importo, mesmo que os outros não se importem. É agir, e não esperar que as coisas mudem por si só;
- Incluir significa facilitar o acesso de quem estava à margem dele. É dar preferência a quem precisa dela;
- Incluir significa tomar partido, e não ser indiferente. É mobilizar esforços e buscar integrar toda a equipe para mudar o quadro de exclusão que possa existir na Instituição;
- Incluir significa aceitar as pessoas como elas são, por que no fundo queremos ser aceitos como somos;
- Incluir significa buscar saídas criativas para situações de exclusão, mesmo que pareçam não ter saída.



7 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEI N° 12.527 DE 2011

Em um regime democrático, o Estado só é legítimo quando há possibilidade de os cidadãos acessarem as informações referentes à atuação daqueles que exercem o poder. Essa legitimidade é o que viabiliza o controle social. O direito ao acesso à informação é concedido a todas as pessoas, incluindo o direito de pedir e o de receber informações que estão sob guarda dos órgãos e das entidades públicas. Cabe a esses órgãos e a essas entidades facilitarem esse acesso, pois as informações, via de regra, são públicas.

Para proteger esse direito, a Constituição Federal de 1988 garantiu, em seu art. 5º, XXXII, o direito fundamental ao acesso à informação:

Art. 5º [...] XXXII – 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.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, possui aplicabilidade nacional, e é conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, que regulamenta o direito constitucional citado. Ela estabelece conceitos, cria procedimentos e define prazos, possibilitando que qualquer pessoa, física ou jurídica, consiga receber informações públicas, sem que precisem apresentar motivos para isso.

A aprovação dessa lei foi um grande passo para o Estado brasileiro, pois, por meio dela, foi proporcionado o aperfeiçoamento da gestão pública, a construção de um País mais transparente, a participação social mais ativa e os meios para a prevenção e o combate à corrupção.

A LAI previu que todos os órgãos e as entidades públicas criariam em sua estrutura o *Serviço de Informações ao Cidadão – SIC*, unidade responsável pelos procedimentos relacionados aos pedidos de informação. Em muitas Instituições, o SIC foi instalado junto com a Ouvidoria, por elas já possuírem a estrutura necessária e já desenvolverem, em suas rotinas, a atribuição de atendimento ao público.

Assim, como a LAI faz parte da rotina diária de muitas Ouvidorias, dedicamos este capítulo para tratar dos seus principais tópicos.

7.1 O que é pedido de acesso à informação

Primeiramente, é fundamental esclarecer o que é *informação*. No art. 4º da LAI, foram tratados diversos conceitos, dentre eles este conceito:

Art. 4º [...]

I – Informação: quaisquer dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

O art. 7º da LAI exemplifica as temáticas dos pedidos de informação. Ressalta-se que essa lei também conferiu a possibilidade de cada órgão ou entidade da Administração Pública federal de expedir regulamentos que possibilitem a implementação da LAI em suas unidades. Não há óbice de que os regulamentos ampliem o rol temático dos pedidos. No âmbito do Ministério Público brasileiro, o CNMP editou a Resolução nº 89, de 28 de agosto de 2012. Por intermédio dessa normatização, os pedidos, para serem válidos, devem possuir as seguintes características básicas:

- Ser compreensível;
- Ser específico;
- Ser detalhado;
- Ser razoável;
- Ser de guarda e de responsabilidade da unidade demandada; e
- Ser uma informação que exista.

7.2 O que não é pedido de informação?

- **Consulta jurídica:** quando o pedido demandar estudo e análise quanto aos entendimentos do MP acerca do assunto questionado. Essa resposta pressupõe a elaboração de um documento específico, dotado com os elementos próprios à situação apresentada pelo cidadão;
 - Havendo algum parecer pronto, que analisou questão similar anteriormente, ele poderá ser utilizado como resposta. Mas, caso não exista, a Administração não está obrigada a produzir um documento específico.
- **Classificação equivocada do pedido:** é muito comum que o cidadão classifique a manifestação como *Pedido de Informação*, mas o conteúdo da manifestação refere-se a uma *Reclamação* ou *Crítica*. Nesses casos, recomenda-se que o cidadão seja comunicado sobre o equívoco, e a manifestação seja reclassificada para ter o tratamento adequado;
- **Pedido genérico:** é aquele que não está devidamente especificado, dificultando ou inviabilizando seu atendimento. Por exemplo: “Desejo ter acesso à relação nominal de todos os colaboradores do Ministério Público do Estado X.” Perceba que não é possível inferir sobre qual o grupo de colaboradores a que o pedido se refere ou mesmo se são aos ativos ou aos inativos;
 - Os *Pedidos Simples* são aqueles que solicitam informações que não exigem um processamento de dados ou um encaminhamento para outra unidade. Eles normalmente são referentes a estrutura organizacional, endereço, telefone, horário de atendimento e *e-mail* das unidades. **Esses pedidos não devem ser tratados como genéricos, mas sim como pedidos de informação nos termos da LAI.**
- **Informação inexistente:** o pedido de informação foi idealizado para conceder acesso a uma informação. Sendo assim, é necessário que ela exista;

- A LAI não cria a prerrogativa de o cidadão demandar a produção da informação. Para esses casos, a alegação do MP sobre a inexistência da informação já é revestida de presunção relativa de veracidade, que decorre do princípio da boa-fé e do da fé pública.
- **Pedido desarrazoado ou desproporcional:** é aquele que compromete a economicidade e a celeridade da unidade do MP demandada. Nesses pedidos, o fator de inviabilidade é referente à organização da informação, e não à sua existência, isto é, para atender o pedido, seria necessário demandar toda a unidade, por período de tempo desrazoável, para consolidar as informações solicitadas;
 - Os benefícios para o fornecimento de uma determinada informação a um único cidadão são bem inferiores aos custos gerados à Administração para a sua produção, de maneira a contrariar o interesse público.
- **Pedidos que exigem trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações ou serviços de produção:** a informação solicitada precisa, necessariamente, passar por um processo de tratamento que, em função das dificuldades técnicas ou da carência de recursos humanos, inviabiliza a sua disponibilização. A informação existe em seu *estado bruto*, exigindo uma análise pormenorizada para a adequação ao pedido;
 - Nessa hipótese, é necessário que o MP indique o local onde as informações estão para que o cidadão faça a análise, a interpretação e a consolidação.
- **Pedidos que solicitam informações que não sejam de competência do MP:** nesses casos, o pedido deverá ser remetido ao órgão ou à entidade competente, reiniciado o prazo legal de atendimento a partir do encaminhamento do pedido.

7.3 O acesso a informação é a regra; o sigilo é a exceção

O princípio basilar da LAI é o da máxima divulgação, em que a publicidade é a regra; e o sigilo, a exceção. A informação produzida e custodiada pela Administração Pública deve estar disponível à sociedade, cabendo ressalvas apenas para as exceções legais. O princípio

da publicidade também impõe o dever da ampla transparência, que pode ser dividida em duas vertentes:

- **Transparência ativa:** divulgação da informação de forma espontânea, por iniciativa própria da Administração. Além das informações, normalmente públicas, a LAI definiu um rol daquelas que devem ser obrigatoriamente disponibilizadas nos *Portais da Transparência* de cada Instituição;
- **Transparência passiva:** a divulgação da informação depende do Pedido de Informação do interessado;
 - Quando uma informação está disponibilizada na transparência ativa e é objeto da transparência passiva, é recomendado que o cidadão seja orientado sobre como acessá-la sozinho, apresentando uma forma de obter as informações sem que para isso precise protocolar um pedido.

Quanto à restrição do acesso às informações, cabendo a EXCEÇÃO DO SIGILO, será aplicada em duas situações.

- **Informações pessoais:** são relativas a intimidade, vida privada, honra e imagem da pessoa. O acesso a essas informações pode ser restringido pelo prazo máximo de 100 anos a agentes públicos legalmente autorizados, às pessoas a que elas se referirem ou a terceiros que tenham o consentimento das pessoas a que elas se referirem ou por consentimento legal;
 - Existem hipóteses legais para a não aplicação dessa restrição. Elas estão dispostas no art. 31, §3º da LAI.
- **Informações sigilosas estabelecidas por lei:** são aquelas informações imprescindíveis à segurança da sociedade e à do Estado. Essas informações podem receber três tipos de classificação de sigilo;
 - Ultrassecreta: restrição de acesso por até 25 anos;
 - Secreta: restrição de acesso por até 15 anos; e
 - Reservadas: restrição de acesso por até 5 anos.

7.4 Prazos para fornecimento da informação

O art. 5º da LAI define que:

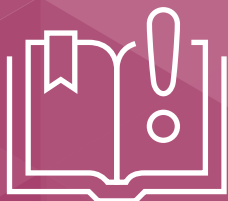
Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Assim que o cidadão enviar o pedido de acesso à informação, a Instituição deverá concedê-lo de imediato. Essa é a regra. No entanto, nem sempre isso é possível, pois normalmente o pedido precisa ser direcionado a outra unidade. Essa unidade, detentora da informação, possui o prazo de 20 dias para responder. O prazo inicial de 20 dias poderá ser prorrogado por mais 10 dias. Essa prorrogação só poderá ser concedida se a unidade apresentar um motivo, ou seja, ela deverá apresentar uma justificativa expressa ao cidadão para a necessidade da dilatação do prazo, sob pena de responsabilização conforme dispõe o artigo 32 da LAI.

7.5 Negativa de informação

Quando não for concedido o acesso total ou parcial à informação, é direito do cidadão ser informado. A decisão de negativa será fornecida por meio de certidão ou cópia. O MP deverá esclarecer que caberá recurso contra a negativa, devendo indicar os prazos e as condições para impetrar o recurso. O procedimento obedece ao seguinte trâmite:

- O recurso deverá ser interposto no prazo de 10 dias, a contar da ciência da decisão;
- O recurso será direcionado à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão; e
- O prazo de resposta será de 5 dias. A autoridade analisará:
 - Se a informação negada é classificada como não sigilosa;
 - Se a decisão que classifica a informação como sigilosa foi motivada e se respeitou os procedimentos previstos na LAI; e
 - Se algum prazo da LAI foi descumprido.



RESOLUÇÃO-CNMP Nº 89, DE 28 DE AGOSTO 2012

(Alterada pelas Resoluções nºs 100/2013, 115/2014, 148/2016 e 163/2017)

Regulamenta a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência prevista no art. 130-A, § 2º, inciso II, da Constituição Federal, e com fundamento no art. 19 do Regimento Interno; em conformidade com a decisão Plenária proferida na 8ª Sessão Ordinária, realizada em 28 de agosto de 2012;

CONSIDERANDO que a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e dá outras providências, aplica-se ao Ministério Público por disposição expressa de seu art. 1º, parágrafo único.

CONSIDERANDO que a referida Lei é de vital importância para a concretização do direito constitucional de acesso à informação, pelo qual deve zelar o Ministério Público, no cumprimento de seu dever de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO a necessidade de se instituírem regras e procedimentos uniformes nos diversos ramos do Ministério Público da União e nos Ministérios Públicos dos Estados para a fiel execução da Lei de Acesso à Informação,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta, no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados, a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e dá outras providências.

Parágrafo único. A presente Resolução é também aplicável ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Art. 2º. O Ministério Público, por seus órgãos administrativos, deve assegurar às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, que será prestada mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública, da inviolabilidade da vida privada e da intimidade e as diretrizes previstas na Lei nº 12.527, de 2011.

CAPÍTULO II

DO ACESSO À INFORMAÇÃO E SUA DIVULGAÇÃO

Art. 3º. O Ministério Público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, deverá assegurar a:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;
- II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 4º. O Ministério Público velará pela efetiva proteção dos direitos arrolados no art. 7º da Lei de Acesso à Informação, no âmbito da respectiva administração.

§1º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa ou pessoal, é assegurado o acesso à parte não sigilosa preferencialmente por meio de cópia com ocultação da parte sob sigilo, ou, não sendo possível, mediante certidão ou extrato, assegurando-se que o contexto da informação original não seja alterado em razão da parcialidade do sigilo.

§2º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado apenas com a edição do ato decisório respectivo, sempre que o acesso prévio puder prejudicar a tomada da decisão ou seus efeitos.

§3º A negativa de acesso às informações objeto de pedido, quando não fundamentada, sujeitará o responsável às medidas disciplinares previstas em Lei.

§4º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§5º Constatados impedimentos fortuitos ao acesso da informação, como o extravio ou outra violação à sua disponibilidade, autenticidade e integridade, o responsável pela conservação de seus atributos deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato, indicar testemunhas que comprovem suas alegações e divulgar automaticamente a circunstância em seu sítio eletrônico ou comunicá-la ao requerente.

Art. 5º. O disposto nesta Resolução não exclui as hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

Parágrafo único. O acesso aos procedimentos investigatórios cíveis e criminais, assim como aos inquéritos policiais e aos processos judiciais em poder do Ministério Público, segue

as normas legais e regulamentares específicas, assim como o disposto na Súmula Vinculante nº 14 do Supremo Tribunal Federal.

Art. 6º. Cada Ministério Público deverá regulamentar em sua estrutura administrativa a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), acessível por canais eletrônicos e presenciais, em local e condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

§1º O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) poderá ser operacionalizado pela Ouvidoria ou outra unidade já existente na estrutura organizacional do Ministério Público.

§2º O Ministério Público deverá disponibilizar formulário eletrônico para a apresentação de pedidos de informação, a serem respondidos preferencialmente em formato eletrônico, franqueando-se ainda ao interessado optar pelo encaminhamento da informação por correspondência, caso em que assumirá os custos correspondentes, quando não preferir retirá-la na sede do órgão.

Art. 7º. Cada Ministério Público deverá disponibilizar, em seus respectivos sítios eletrônicos, em campos facilmente acessíveis, sem necessidade de cadastro prévio, e em linguagem de fácil compreensão, sem prejuízo do disposto na Resolução CNMP nº 86, de 21 de março de 2012, informações de interesse coletivo ou geral que produzam ou tenham sob sua responsabilidade, dentre elas:

I - finalidades e objetivos institucionais e estratégicos, metas, indicadores e resultados alcançados pelo Ministério Público;

II - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público, bem como endereços de correio eletrônico (e-mail) funcional dos membros;

III - informações concernentes a contratações em geral, procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, procedimentos de dispensa e de inexigibilidade de licitação, bem como a todos os contratos, respectivos aditivos e convênios celebrados;

IV - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras desenvolvidos pelo Ministério Público;

V - orçamento da instituição, com a descrição e registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros, de receitas auferidas e despesas realizadas;

VI - relação de servidores efetivos, cedidos e comissionados do órgão;

VII - remuneração e proventos percebidos por todos os membros e servidores ativos, inativos, pensionistas e colaboradores do órgão, incluindo-se as indenizações e outros valores pagos a qualquer título, bem como os descontos legais, com identificação individualizada e nominal do beneficiário e da unidade na qual efetivamente presta serviços, na forma do Anexo I; (*Redação dada pela Resolução nº 115, de 15 de setembro de 2014*)

VIII - termos de ajustamento de conduta firmados;

IX - estudos e levantamentos estatísticos sobre a sua atuação;

X - relação de membros e servidores que se encontram afastados para exercício de funções em outros órgãos da Administração Pública;

XI - relação de membros que participam de Conselhos e assemelhados, externamente à instituição;

XII - recomendações expedidas;

XIII - audiências públicas realizadas;

XIV - registros dos procedimentos preparatórios, procedimentos de investigação criminal, inquéritos civis e inquéritos policiais, incluindo o respectivo andamento no âmbito do Ministério Público, observado o disposto no parágrafo único do art. 5º;

XV - dados e estatísticas relativos a movimentação processual em cada unidade;

XVI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§1º As informações referidas no inciso VII deverão ser publicadas mensalmente, até o último dia útil do mês subsequente ao do recebimento da remuneração.

§2º Para atendimento parcial ao disposto no caput, quanto às informações já tratadas nos anexos da Resolução CNMP nº 74/2011, considera-se suficiente a publicação das respectivas tabelas.

§3º O Portal da Transparência do Ministério Público, instituído na forma da Resolução CNMP nº 86, de 21 de março de 2012, será considerado instrumento de concretização da Lei de Acesso à Informação, ao disponibilizar as informações a que se refere este artigo.

Art. 8º. Os sítios eletrônicos do Ministério Público deverão ser adaptados para que, obrigatoriamente:

I - contenham ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitem a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, preferencialmente abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitem o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulguem em detalhes, resguardados aqueles necessários para segurança dos sistemas informatizados, os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantam a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - mantenham constantemente atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indiquem local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotem as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000,

do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008 e demais normas técnicas oficiais e legais aplicáveis.

Art. 9º. Cada órgão do Ministério Público disponibilizará em seu sítio eletrônico oficial, em campo de destaque, atalho com acesso à página do Sistema de Informação ao Cidadão e ao Portal da Transparência.

CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 10. O Ministério Público deverá organizar, nos locais em que ofereça atendimento ao público, o recebimento de pedidos de informação, que serão aceitos por qualquer meio legítimo, inclusive pela internet, devendo conter a especificação da informação requerida e a comprovação da identidade do requerente, sem exigências que inviabilizem ou dificultem a solicitação.

§1º O Ministério Público deverá dispor de formulários em suas unidades de atendimento ao público, para a apresentação de pedidos de acesso à informação, que também serão disponibilizados em seu sítio eletrônico oficial, cabendo à administração direcionar o pedido ao órgão ou autoridade responsável.

§2º Os formulários conterão campo para a identificação do solicitante, com nome, documentos pessoais e endereço, se pessoa física, ou razão social, dados cadastrais e endereço, se pessoa jurídica, e poderão conter campos para outros dados, como telefone, correio eletrônico, escolaridade, ocupação, tipo de instituição e área de atuação, conforme Anexo II.

§3º O campo para a formulação do pedido não poderá conter restrições indevidas, nem exigir os motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público, embora possa conter a recomendação de que o pedido deverá ser formulado de forma clara e objetiva, para facilitar seu atendimento e permitir resposta adequada.

§4º As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas somente poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal, ordem judicial ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§5º Não será admitida a alegação de restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa se for invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 11. Após o recebimento, o pedido de acesso à informação será imediatamente encaminhado ao órgão ou à autoridade responsável pela informação, que deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação.

§1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou autoridade responsável deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por dez dias mediante justificativa expressa, com ciência do requerente:

I - comunicar data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido, ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa do seu pedido de informação.

§2º O Ministério Público oferecerá meios para que o próprio requerente pesquise a informação de que necessitar, exceto a de caráter eminentemente privado, assegurada a segurança e a proteção das informações e o cumprimento da legislação vigente.

§3º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, ficando o Ministério Público desonerado da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

§4º Quando for negado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, será disponibilizada para o requerente o inteiro teor da decisão, por certidão ou cópia, devendo ser cientificado da possibilidade de recurso, dos prazos e condições para a sua interposição e indicada a autoridade competente para a sua apreciação.

§5º Havendo dúvida quanto à classificação do documento, o pedido poderá ser encaminhado à análise do órgão ministerial que, nos termos da regulamentação referida no art. 17, esteja incumbido da classificação das informações, respeitado o prazo máximo definido pelo §1º do presente artigo.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. As decisões que indeferirem o acesso à informação ou às razões da negativa de acesso estarão sujeitas a recurso no prazo de dez dias a contar da sua ciência, dirigido, na ausência de normativa específica do Ministério Público, ao órgão hierarquicamente superior, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias.

Parágrafo único. Os órgãos do Ministério Público deverão informar mensalmente à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público todas as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações.

Art. 15. Negado o acesso à informação, o requerente poderá dirigir-se ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio de procedimento de controle administrativo, incumbindo ao relator, nos casos de urgência, apresentá-lo em mesa para julgamento na primeira sessão plenária subsequente.

Art. 16. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV - que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos de norma própria;

V - referentes a informações protegidas por sigilo.

§1º Na hipótese do inciso III, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

§2º É vedado à Administração exigir que sejam declarados os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

CAPÍTULO IV

DA CLASSIFICAÇÃO E REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 17. O Presidente do CNMP e o Procurador-Geral de cada Ministério Público regulamentarão o procedimento de classificação de informações, que deverá observar o disposto no Capítulo IV da Lei de Acesso à Informação quanto às restrições de acesso à informação, em especial quanto aos graus e prazos de sigilo, observado o disposto no parágrafo único do art. 5º.

§1º No âmbito de cada Ministério Público, das decisões de classificação, reclassificação e desclassificação de informações sigilosas caberá recurso ao Conselho Superior ou órgão especial superior. *(Redação dada pela Resolução nº 100, de 7 de agosto de 2013)*

§2º No âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, das decisões referidas no § 1º caberá recurso ao Plenário.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 18. O uso indevido das informações obtidas nos termos desta Resolução sujeitará o responsável às consequências previstas em lei.

Art. 19. As responsabilidades dos membros e servidores do Ministério Público por infrações descritas no Capítulo V da Lei de Informação serão devidamente apuradas de acordo com os procedimentos administrativos regulamentados pelas leis orgânicas de cada instituição.

Art. 20. O Ministério Público responde diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

CAPÍTULO VI

DA PUBLICIDADE DAS SESSÕES DE JULGAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 21. As sessões dos órgãos colegiados da Administração Superior do Ministério Público são públicas, devendo ser, sempre que possível, transmitidas ao vivo pela internet.

§1º Por decisão fundamentada, determinados atos instrutórios do processo administrativo disciplinar poderão ser realizados na presença, tão somente, das partes e de seus advogados, ou apenas destes, desde que a preservação do direito à intimidade não prejudique o interesse público à informação.

§2º As sessões de que trata o caput serão registradas em áudio, cujo conteúdo será disponibilizado no respectivo sítio eletrônico oficial no prazo de 5 (cinco) dias, e em ata, a ser disponibilizada no sítio eletrônico oficial no prazo de 2 (dois) dias, contados da data de sua aprovação.

§3º Será garantido ao interessado o acesso à íntegra das discussões e decisões, de acordo com os meios técnicos disponíveis.

Art. 22. A pauta das sessões dos órgãos referidos no artigo anterior será divulgada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, franqueando-se a todos o acesso e a presença no local da reunião. *(Redação dada pela Resolução n.º 163, de 21 de fevereiro de 2017)*

§1º Somente em caso de comprovada urgência, por iniciativa do Presidente, aprovada pela maioria dos integrantes do colegiado poderão ser objeto de deliberação matérias que não se encontrem indicadas na pauta da sessão, divulgada nos termos do caput. *(Redação dada pela Resolução n.º 163, de 21 de fevereiro de 2017)*

§2º Os processos não julgados permanecerão em pauta, observada a ordem de inclusão, devendo ser registrados eventuais pedidos de vista, com a indicação do autor do pedido e da data em que foram realizados *(Redação dada pela Resolução n.º 163, de 21 de fevereiro de 2017)*

Parágrafo único. Somente em caso de comprovada urgência e mediante aprovação da maioria dos integrantes do colegiado poderão ser objeto de deliberação matérias que não se encontrem indicadas na pauta da sessão, divulgada nos termos do caput.

Art. 23. Os autores de representação ou reclamação disciplinar serão notificados do inteiro teor da decisão final proferida.

CAPÍTULO VII

DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 24. O Presidente do CNMP e o Procurador-Geral de cada Ministério Público designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito da respectiva instituição, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação;

II - monitorar a implementação do disposto na Lei de Acesso à Informação e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e seus regulamentos.

Art. 25. Cada Ministério Público publicará, anualmente, em seu sítio eletrônico:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;

IV - descrição das ações desenvolvidas para a concretização do direito constitucional de acesso à informação.

§1º Os relatórios a que se refere o caput deste artigo deverão ser disponibilizados para consulta pública nas sedes das instituições.

§2º Os relatórios serão ainda encaminhados ao CNMP, que os submeterá à análise da Comissão de Controle Administrativo e Financeiro, a qual proporá ao Plenário as providências que entender cabíveis para a execução da Lei de Acesso à Informação.

§3º O CNMP e cada Ministério Público manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Art. 26. Serão instituídos programas permanentes de treinamento dos membros e servidores sobre o desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública.

Art. 27. O Conselho Nacional do Ministério Público promoverá a cooperação técnica com as unidades do Ministério Público e entre elas, envolvendo o compartilhamento de sistemas, conhecimento e experiências, inclusive por meio do Banco Nacional de Projetos do Planejamento Estratégico Nacional e do Fórum Nacional de Gestão instituído pela Portaria CNMP-PRESI nº 25, de 23 de março de 2012.

Art. 28. O Conselho Nacional do Ministério Público fiscalizará o cumprimento da legislação relativa ao acesso à informação, bem como do disposto nesta Resolução, por meio de procedimentos de controle administrativo e pela Corregedoria Nacional por ocasião de suas inspeções, podendo expedir as recomendações e determinações que entender cabíveis para a adequação dos procedimentos adotados.

Art. 29. Cada Ministério Público encaminhará ao Conselho Nacional do Ministério Público os atos normativos eventualmente editados com vistas a regulamentar a Lei de Acesso à Informação ou esta Resolução, no prazo de 5 (cinco) dias contados da data de publicação do ato ou, em se tratando de atos regulamentares já em vigor, contados da data da publicação desta Resolução.

Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ressalvado o prazo de 60 (sessenta) dias para implementação do disposto no art. 7º, incisos VIII, XII, XIII e XIV.

Brasília, 28 de agosto de 2012.

Roberto Monteiro Gurgel Santos

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RESOLUÇÃO N.º 95, DE 22 DE MAIO DE 2013

(Alterada pelas Resoluções n.º 104, de 02 de dezembro de 2013, e n.º 153, de 21 de novembro de 2016)

Dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição da República e no artigo 19 do seu Regimento Interno; e pelo artigo 19 do Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária proferida na 7ª Sessão Ordinária, realizada em 22 de maio de 2013;

CONSIDERANDO a RECOMENDAÇÃO N.º 03, de 5 de março de 2007, que dispõe sobre a criação de ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados por meio da apresentação do devido projeto de lei, de acordo com o que estabelece o art. 130-A, § 5º da CR;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições e procedimentos das Ouvidorias já existentes nos Ministérios Públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público;

RESOLVE:

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta as atribuições das ouvidorias do Ministério Público brasileiro. *(Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016)*

Art. 2º. As Ouvidorias do Ministério Público representam um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

Art. 3º. A função de Ouvidor do Ministério Público será exercida por membro em atividade e com mais de 10 anos de efetivo exercício, preferencialmente em caráter de exclusividade, de acordo com o disposto nos regulamentos e leis em vigor. *(Redação dada pela Resolução 104, de 02 de dezembro de 2013)*

§ 1º O Ouvidor do Ministério Público será eleito pelo órgão colegiado próprio, para mandato de 2 anos, admitida uma recondução, aplicando-se, no que couber, as normas pertinentes à eleição do Corregedor-Geral do Ministério Público.

§ 2º O Ouvidor do Ministério Público será substituído em suas faltas e impedimentos pelo Ouvidor do Ministério Público Substituto, designado pelo Conselho Superior ou órgão equivalente.

§ 3º É incompatível o exercício da função de Ouvidor por membro do Conselho Superior do Ministério Público ou órgão equivalente. (Revogado pela Resolução 104, de 02 de dezembro de 2013)

Art. 4º. Compete às ouvidorias do Ministério Público: *(Redação dada pela Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016)*

I - receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130-A, §5º, da Constituição Federal;

II - receber elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, comunicando ao interessado as providências adotadas;

III - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IV - sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

V - encaminhar, se pertinente, às instituições competentes elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público;

VI - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

VII - encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria-Geral;

VIII - encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, com os indicadores mínimos constantes no anexo desta Resolução;

IX - divulgar o seu papel institucional à sociedade.

Art. 5º. A Ouvidoria terá estrutura material, tecnológica e de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população.

Parágrafo único. Por ato próprio e de acordo com sua estrutura, cada ouvidoria poderá determinar seus critérios de atendimento presencial ao cidadão, dando ampla divulgação ao público. *(Acrescentado pela Resolução n.º 153, de 21 de novembro de 2016)*

Art. 6º. As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Parágrafo único. Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Ministério Público, serão registradas e será dado conhecimento ao órgão respectivo, quando dotadas de plausibilidade.

Art. 7º. Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus membros e servidores, prestarão, prioritariamente, as informações e os esclarecimentos solicitados pela ouvidoria para atendimento das demandas recebidas no prazo de até 30 dias. *(Redação dada pela Resolução n.º 153, de 21 de novembro de 2016)*

Art. 8º. As unidades do Ministério Público providenciarão a adequação da estrutura das Ouvidorias aos parâmetros fixados nesta Resolução. *(Revogado pela Resolução n.º 153, de 21 de novembro de 2016)*

Art. 9º. O Conselho Nacional do Ministério Público, por ato próprio, promoverá a integração de todas as Ouvidorias do Ministério Público, visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público.

Art. 10. Aplicam-se as disposições da presente Resolução às Ouvidorias do Ministério Público, salvo se houver disposição legal em sentido contrário.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 22 de maio de 2013.

Roberto Monteiro Gurgel Santos

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

RESOLUÇÃO Nº 118, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2014

Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício da competência prevista no art.130-A, § 2º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil e com fundamento no artigo 147 e seguintes do seu Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária tomada na 23ª Sessão Ordinária, realizada em 1º de dezembro de 2014, e, ainda;

CONSIDERANDO que o acesso à Justiça é direito e garantia fundamental da sociedade e do indivíduo e abrange o acesso ao Judiciário, mas vai além para incorporar, também, o direito de acesso a outros mecanismos e meios autocompositivos de resolução dos conflitos e controvérsias, inclusive o acesso ao Ministério Público como garantia fundamental de proteção e de efetivação de direitos e interesses individuais indisponíveis e sociais (art. 127, caput, da CR/1988);

CONSIDERANDO que a adoção de mecanismos de autocomposição pacífica dos conflitos, controvérsias e problemas é uma tendência mundial, decorrente da evolução da cultura de participação, do diálogo e do consenso;

CONSIDERANDO a necessidade de se consolidar, no âmbito do Ministério Público, uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos de autocomposição;

CONSIDERANDO a importância da prevenção e da redução da litigiosidade e que as controvérsias e os conflitos envolvendo o Poder Público e os particulares, ou entre estes, notadamente aquelas de natureza coletiva, podem ser resolvidas de forma célere, justa, efetiva e implementável;

CONSIDERANDO que a negociação, a mediação, a conciliação, as convenções processuais e as práticas restaurativas são instrumentos efetivos de pacificação social,

resolução e prevenção de litígios, controvérsias e problemas e que a sua apropriada utilização em programas já implementados no Ministério Público têm reduzido a excessiva judicialização e têm levado os envolvidos à satisfação, à pacificação, a não reincidência e ao empoderamento;

CONSIDERANDO ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelo Ministério Público;

CONSIDERANDO o teor do Acordo de Cooperação Técnica nº 14/2012, firmado entre o Ministério da Justiça, com a interveniência da Secretaria de Reforma do Judiciário, e o Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO a necessidade de uma cultura da paz, que priorize o diálogo e o consenso na resolução dos conflitos, controvérsias e problemas no âmbito do Ministério Público;

CONSIDERANDO as várias disposições legais (art. 585, inciso II, do CPC; art. 57, parágrafo único, da Lei nº 9.099/1995; art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/1985, dentre outras), que conferem legitimidade ao Ministério Público para a construção de soluções autocompositivas;

CONSIDERANDO que o Ministério Público, como instituição permanente, é uma das garantias fundamentais de acesso à justiça da sociedade, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (arts. 127, caput, e 129, da CR/1988), funções essenciais à efetiva promoção da justiça;

CONSIDERANDO que na área penal também existem amplos espaços para a negociação, sendo exemplo o que preveem os artigos 72 e 89, da Lei nº 9.099/1995 (Dispõe sobre os Juizados Cíveis e Criminais), a possível composição do dano por parte do infrator, como forma de obtenção de benefícios legais, prevista na Lei nº 9.605/1998 (Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente), a delação premiada inclusa na Lei nº 8.137/1990, artigo 16, parágrafo único, e Lei nº 8.072/1990, artigo 8º, parágrafo único, e a Lei 9.807/1999, e em tantas outras situações, inclusive atinentes à execução penal, em que seja necessária a atuação do Ministério Público;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA NACIONAL DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 1º. Fica instituída a POLÍTICA NACIONAL DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO, com o objetivo de assegurar a promoção da justiça e a máxima efetividade dos direitos e interesses que envolvem a atuação da Instituição.

Parágrafo único. Ao Ministério Público brasileiro incumbe implementar e adotar mecanismos de autocomposição, como a negociação, a mediação, a conciliação, o processo restaurativo e as convenções processuais, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão sobre tais mecanismos.

Art. 2º. Na implementação da Política Nacional descrita no artigo 1º, com vista à boa qualidade dos serviços, à disseminação da cultura de pacificação, à redução da litigiosidade, à satisfação social, ao empoderamento social e ao estímulo de soluções consensuais, serão observados:

- I - a formação e o treinamento de membros e, no que for cabível, de servidores;
- II - o acompanhamento estatístico específico que considere o resultado da atuação institucional na resolução das controvérsias e conflitos para cuja resolução possam contribuir seus membros e servidores;
- III - a revisão periódica e o aperfeiçoamento da Política Nacional e dos seus respectivos programas;
- IV - a valorização do protagonismo institucional na obtenção de resultados socialmente relevantes que promovam a justiça de modo célere e efetivo.

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

CAPÍTULO II

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

Art. 4º. Compete ao Conselho Nacional do Ministério Público fomentar e implementar, com a participação de todas as unidades e ramos do Ministério Público, os programas e ações de incentivo à autocomposição.

Art. 5º. 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 resolução autocompositiva extrajudicial ou judicial consensual de conflitos e controvérsias no âmbito do Ministério Público.

Art. 6º. 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 integração com outros projetos e políticas nesta temática, desenvolvidos pelos Poderes Executivo, Judiciário, Legislativo e pelas instituições que compõem o sistema de Justiça;
- III - mapear as boas práticas nesta temática e incentivar a sua difusão;
- IV - realizar pesquisas sobre negociação, mediação, conciliação, convenções processuais, processos restaurativos e outros mecanismos autocompositivos;
- V - promover publicações sobre negociação, mediação, conciliação, convenções processuais, processos restaurativos e outros mecanismos autocompositivos.

Art. 7º. Compete às unidades e ramos do Ministério Público brasileiro, no âmbito de suas atuações:

I - o desenvolvimento da Política Nacional de Incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público;

II - a implementação, a manutenção e o aperfeiçoamento das ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III - a promoção da capacitação, treinamento e atualização permanente de membros e servidores nos mecanismos autocompositivos de tratamento adequado dos conflitos, controvérsias e problemas;

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

V - a inclusão, no conteúdo dos concursos de ingresso na carreira do Ministério Público e de servidores, dos meios autocompositivos de conflitos e controvérsias;

VI - a manutenção de cadastro de mediadores e facilitadores voluntários, que atuem no Ministério Público, na aplicação dos mecanismos de autocomposição dos conflitos;

VII - a criação de Núcleos Permanentes de Incentivo à Autocomposição, compostos por membros, cuja coordenação será atribuída, preferencialmente, aos profissionais atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

a) propor à Administração Superior da respectiva unidade ou ramo do Ministério Público ações voltadas ao cumprimento da Política Nacional de Incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público;

b) atuar na interlocução com outros Ministérios Públicos e com parceiros;

c) propor à Administração Superior da respectiva unidade ou ramo do Ministério Público a realização de convênios e parcerias para atender aos fins desta Resolução;

d) estimular programas de negociação e mediação comunitária, escolar e sanitária, dentre outras.

Parágrafo único. A criação dos Núcleos a que se refere o inciso VII deste artigo e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional do Ministério Público.

CAPÍTULO III

DAS PRÁTICAS AUTOCOMPOSITIVAS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Seção I – Da negociação

Art. 8º. A negociação é recomendada para as controvérsias ou conflitos em que o Ministério Público possa atuar como parte na defesa de direitos e interesses da sociedade, em razão de sua condição de representante adequado e legitimado coletivo universal (art. 129, III, da CR/1988);

Parágrafo único. A negociação é recomendada, ainda, para a solução de problemas referentes à formulação de convênios, redes de trabalho e parcerias entre entes públicos e privados, bem como entre os próprios membros do Ministério Público.

Seção II – Da mediação

Art. 9º. A mediação é recomendada para solucionar controvérsias ou conflitos que envolvam relações jurídicas nas quais é importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Recomenda-se que a mediação comunitária e a escolar que envolvam a atuação do Ministério Público sejam regidas pela máxima informalidade possível.

Art. 10. No âmbito do Ministério Público:

I - a mediação poderá ser promovida como mecanismo de prevenção ou resolução de conflito e controvérsias que ainda não tenham sido judicializados;

II - as técnicas do mecanismo de mediação também podem ser utilizadas na atuação em casos de conflitos judicializados;

III - as técnicas do mecanismo de mediação podem ser utilizadas na atuação em geral, visando ao aprimoramento da comunicação e dos relacionamentos.

§1º Ao final da mediação, havendo acordo entre os envolvidos, este poderá ser referendado pelo órgão do Ministério Público ou levado ao Judiciário com pedido de homologação.

§2º A confidencialidade é recomendada quando as circunstâncias assim exigirem, para a preservação da intimidade dos interessados, ocasião em que deve ser mantido sigilo sobre todas as informações obtidas em todas as etapas da mediação, inclusive nas sessões privadas, se houver, salvo autorização expressa dos envolvidos, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo o membro ou servidor que participar da mediação ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese.

Seção III – Da conciliação

Art. 11. A conciliação é recomendada para controvérsias ou conflitos que envolvam direitos ou interesses nas áreas de atuação do Ministério Público como órgão interveniente e nos quais sejam necessárias intervenções propondo soluções para a resolução das controvérsias ou dos conflitos.

Art. 12. A conciliação será empreendida naquelas situações em que seja necessária a intervenção do membro do Ministério Público, servidor ou voluntário, no sentido de propor soluções para a resolução de conflitos ou de controvérsias, sendo aplicáveis as mesmas normas atinentes à mediação.

Seção IV – Das práticas restaurativas

Art. 13. As práticas restaurativas são recomendadas nas situações para as quais seja viável a busca da reparação dos efeitos da infração por intermédio da harmonização entre o(s) seu(s) autor(es) e a(s) vítima(s), com o objetivo de restaurar o convívio social e a efetiva pacificação dos relacionamentos.

Art. 14. Nas práticas restaurativas desenvolvidas pelo Ministério Público, o infrator, a vítima e quaisquer outras pessoas ou setores, públicos ou privados, da comunidade afetada, com a ajuda de um facilitador, participam conjuntamente de encontros, visando à formulação de um plano restaurativo para a reparação ou minoração do dano, a reintegração do infrator e a harmonização social.

Seção V – Das convenções processuais

Art. 15. As convenções processuais são recomendadas toda vez que o procedimento deva ser adaptado ou flexibilizado para permitir a adequada e efetiva tutela jurisdicional aos interesses materiais subjacentes, bem assim para resguardar âmbito de proteção dos direitos fundamentais processuais.

Art. 16. Segundo a lei processual, poderá o membro do Ministério Público, em qualquer fase da investigação ou durante o processo, celebrar acordos visando constituir, modificar ou extinguir situações jurídicas processuais.

Art. 17. As convenções processuais devem ser celebradas de maneira dialogal e colaborativa, com o objetivo de restaurar o convívio social e a efetiva pacificação dos relacionamentos por intermédio da harmonização entre os envolvidos, podendo ser documentadas como cláusulas de termo de ajustamento de conduta.

CAPÍTULO IV

DA ATUAÇÃO DOS NEGOCIADORES, CONCILIADORES E MEDIADORES

Art. 18. Os membros e servidores do Ministério Público serão capacitados pelas Escolas do Ministério Público, diretamente ou em parceria com a Escola Nacional de Mediação e de Conciliação (ENAM), da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, ou com outras escolas credenciadas junto ao Poder Judiciário ou ao Ministério Público, para que realizem sessões de negociação, conciliação, mediação e práticas restaurativas, podendo fazê-lo por meio de parcerias com outras instituições especializadas.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

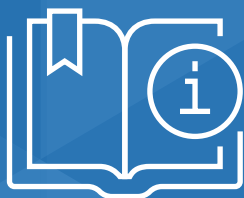
Art. 19. Caberá ao Conselho Nacional do Ministério Público compilar informações sobre a resolução autocompositiva de conflitos.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília/DF, 1º de dezembro de 2014.

RODRIGO JANOT MONTEIRO DE BARROS

Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público



9 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE (ABRAREC). Associação Brasileira de Ouvidores. **Guias de ouvidorias Brasil** – consumidor exigente, cidadão consciente. São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.pucsp.br/sites/default/files/download/editais/2011-08-23-guia_de_ouvidoria.pdf>. Acesso em: 18 maio 2017.

_____. Comitê de Ouvidorias. **Manual de boas práticas** – ouvidorias Brasil. Disponível em: <http://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf>. Acesso em: 15 maio 2017.

BRASIL. Advocacia-Geral da União. Procuradoria-Geral da União. **Cartilha de excelência no atendimento e boas práticas na PGU**. Brasília, 2012. Disponível em: <<https://www.google.com.br/l?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjh24G3pvrTAhUCiJAKHaVBNYQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.agu.gov.br%2Fpage%2Fdownload%2Findex%2Fid2F9317064&usg=AFQjCNE32nB77NFAPMUuiv66JojztDULw&sig2=GG41441DNjBBN7r8FTxvjlw>>. Acesso em: 18 maio 2017.

_____. Conselho Nacional do Ministério Público. Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais. **Direito à informação** – o papel do Ministério Público e a importância do controle social. Brasília, 2017. Disponível em: <http://www.cncmp.mp.br/portal/images/08-05_Guia_Direito_a_Informa%C3%A7%C3%A3o_Completo.pdf>. Acesso em: 23 maio 2017.

_____. Conselho Nacional do Ministério Público. Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais. **Todos juntos por um Brasil mais acessível** – o MP e a pessoa com deficiência. Brasília, 2014. Disponível em: <http://www.cncmp.mp.br/portal/images/stories/Destaques/Publicacoes/ACESSIBILIDADE_KM_WEB.pdf>. Acesso em: 22 maio 2017.

_____. Controladoria-Geral da União. Ouvidora-Geral da União. **Manual de ouvidoria pública** – rumo ao sistema participativo. Ed. revisada e ampliada. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoriapublica.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2017.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidora-Geral da União. **Orientações para o atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas** – rumo ao sistema participativo. Coleção OGU, Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-atendimento-cidadao.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2017.

_____. Governo do Estado de São Paulo. Fundação Faculdade de Medicina. Rede de reabilitação Lucy Montoro. **Cartilha de orientação para o atendimento a pessoas com deficiência**. Disponível em: <http://pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/CARTILHA_ATENDIMENTO_PESSOA_COM_DEFICIENCIA_AUREAEDITORORA.pdf>. Acesso em: 22 maio 2017.

_____. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública federal**. 2. ed. Brasília, 2016. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/central-deconteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao_lai_2edicao.pdf>. Acesso em: 23 maio 2017.

_____. Ministério do Turismo e Ministério da Justiça e Cidadania. Conselho Nacional da Pessoa com Deficiência. **Dicas para atender bem turistas com deficiência**. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/dicasparaatenderbemoturistacomdeficiencia.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2017.

_____. Ministério dos Direitos Humanos. Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. **Manual de orientação e apoio para atendimento às pessoas com deficiência**. Disponível em: <<http://www.sdh.gov.br/assuntos/conferenciasdh/4a-conferencianacional-dos-direitos-da-pessoa-com-deficiencia/documentos/manual-de-orientacao-e-apoio-para-atendimento-as-pessoas-comdeficiencia>>. Acesso em: 23 maio 2017.

_____. Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. Ouvidoria. **MP eficaz** – manual de atendimento ao cidadão. 1. ed. Brasília, 2012.

_____. Prefeitura Municipal de Curitiba. Instituto Municipal de Administração Pública. Plano de desenvolvimento de Competências. **Humanização no atendimento ao cidadão**. Curitiba, 2009. Disponível em: <[http://www.imap.curitiba.pr.gov.br/wpcontent/uploads/2014/03/12--humanizacao_no_atendimento_ao_cidadao%20\(1\).pdf](http://www.imap.curitiba.pr.gov.br/wpcontent/uploads/2014/03/12--humanizacao_no_atendimento_ao_cidadao%20(1).pdf)>. Acesso em: 15 maio 2017.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa Com deficiência. **Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência**. Decreto Legislativo nº 186/2008 – Decreto nº 6.949/2009. 4. Edição revisada e atualizada. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/convencaopessoascomdeficiencia.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2017.

FUNDAÇÃO JOSÉ ARTHUR BOITEUX (FUNJAB). **Tópicos destacados na gestão do Judiciário catarinense**. Coleção gestão organizacional e tecnologia em recursos humanos. V. 1. Florianópolis, 2012. Disponível em: <<http://www.funjab.cursoscad.ufsc.br/cejur/wp-content/uploads/2012/09/LivroRH-TJ-Volume-1-Completo-03set2012.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2017.



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO