



RESOLUÇÃO Nº 197/2020-CPJ

Dispõe sobre o atendimento ao público no âmbito do Ministério Público do Estado de Mato Grosso e dá outras providências.

○ **COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso das atribuições conferidas pela Lei Complementar nº 416, de 22 de dezembro de 2010;

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

CONSIDERANDO que o atendimento ao público é dever institucional do Ministério Público, conforme previsto no artigo 74, inciso I, da Lei Complementar nº 416, de 22 de dezembro de 2010, e no artigo 32, inciso II, Lei Federal nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993;

CONSIDERANDO que é dever funcional dos membros do Ministério Público *“reservar e divulgar à comunidade, dentro do expediente normal, horário para atendimento externo, sem prejuízo do atendimento imediato dos casos urgentes”*, nos termos do inciso XV do art. 134 da Lei Complementar nº 416, de 22 de dezembro de 2010;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 205, de 18 de dezembro de 2019, do Conselho Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público e dá outras providências;

CONSIDERANDO o que consta no procedimento Gedoc nº 20.14.0001.0000777/2020-11;

RESOLVE:



Seção I

Do Atendimento Presencial pelo Membro do Ministério Público

Art. 1º O membro do Ministério Público do Estado de Mato Grosso - MPMT, no exercício de suas funções, deve prestar atendimento ao público, sempre que solicitado, no local de sua atuação, respeitados os horários de atendimento do órgão, com a finalidade de avaliar as demandas que lhe sejam dirigidas.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Seção II

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

Art. 2º O atendimento presencial na Ouvidoria do MPMT será realizado de acordo com o seu Regimento Interno, observadas as normas gerais da Resolução nº 205, de 18 de dezembro de 2019, do Conselho Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público e dá outras providências, e demais regulamentações expedidas pelo CNMP.



Art. 3º Nas unidades ministeriais com três ou mais Promotorias de Justiça instaladas, de acordo com a necessidade e a disponibilidade orçamentária da Instituição, poderão ser criados Setores de Triagem, Encaminhamento e Atendimento ao Cidadão, a fim de que seja realizado um primeiro atendimento ao público, por servidor capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias, antes de encaminhamento ao órgão de execução competente.

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

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

Seção III **Do Atendimento Telefônico**

Art. 4º O atendimento ao público nas unidades do MPMT poderá ser realizado através dos telefones de contato disponibilizados à população, além do número em formato tridígito da Ouvidoria (127).

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

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

§ 3º Ao final de cada atendimento, deverá ser realizada pesquisa de satisfação com, no mínimo, os seguintes indicadores:



- I – qualidade do atendimento;
- II – presteza e clareza das informações fornecidas; e
- III – nível de resolução do atendimento.

Seção IV **Do Atendimento Eletrônico**

Art. 5º Além dos meios de acesso disponibilizados pela Instituição (e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas, portal, etc), os membros do MPMT poderão adotar outros canais de atendimento eletrônico ao público, com uso de ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela Procuradoria Geral de Justiça (videoconferência, por exemplo), sem prejuízo da utilização dos canais de acesso disponibilizados pela Ouvidoria.

Parágrafo único. No sítio oficial da Instituição, na página inicial, deverá constar em local de fácil acesso e de grande visibilidade os canais de atendimento ao público disponibilizados pela Instituição, sem prejuízo da divulgação local de outros meios adotados pelos membros do MPMT.

Art. 6º Na modalidade eletrônica, o atendimento será realizado mediante agendamento prévio na respectiva Promotoria de Justiça.

§ 1º O agendamento poderá ser realizado presencialmente ou por quaisquer dos canais de comunicação disponíveis ao cidadão.

§ 2º No momento do agendamento o interessado deve informar um e-mail válido, para o qual a Promotoria de Justiça encaminhará a confirmação e o *link* para acesso ao atendimento.

§ 3º Na data e hora estabelecida, o interessado deverá acessar a plataforma de atendimento, com o *link* enviado, para realização do atendimento.

§ 4º Caso o interessado não ingresse na reunião até 05 (cinco) minutos da hora agendada, o atendimento será cancelado.



§ 5º O atendimento será gravado e disponibilizado às partes, resguardada a possibilidade de decretação de sigilo.

Seção V **Do Atendimento Via Postal e por Urnas**

Art. 7º O atendimento ao público pelo MPMT também deverá ser realizado por via postal e por urnas, de forma a garantir a amplo acesso às pessoas que preferem ou somente podem se manifestar por estes meios.

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

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

Art. 8º No atendimento ao público, deverão ser observadas as disposições contidas na Recomendação de Caráter Geral nº 01/2017 –CN/CNMP, especialmente quanto ao prazo de resposta.

Art. 9º Sem prejuízo da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento telefônico a que se refere o § 3º do art. 4º desta Resolução, poderão ser instituídos outros meios de pesquisa de satisfação do atendimento ao público pelas unidades do MPMT.

Parágrafo único. Quando implementada a pesquisa de satisfação do atendimento prestado pelos membros do MPMT, os dados deverão ser acompanhados pela Corregedoria Geral, assim como considerados para fins de merecimento funcional, sem prejuízo de outras providências eventualmente cabíveis no âmbito disciplinar.

Art. 10. A Corregedoria Geral avaliará o cumprimento da presente Resolução, quando das inspeções e correções nos órgãos de execução do MPMT.



Art. 11. A Administração adotará, no prazo de 06 (seis) meses, providências para implementação das medidas estruturais dispostas nesta Resolução.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Cuiabá-MT, 07 de maio de 2020.

JOSÉ ANTÔNIO BORGES PEREIRA

Procurador-Geral de Justiça
Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

ESTHER LOUISE ASVOLINSQUE PEIXOTO

Procuradora de Justiça
Secretária do Colégio de Procuradores de Justiça