

TÍTULO:

ACESSO À JUSTIÇA E CENTRAL DE ATENDIMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

AUTORES:

MÔNICA LOUISE DE AZEVEDO

PROCURADORA DE JUSTIÇA – MP-PR

SANDRA MANCINO

ASSISTENTE SOCIAL – DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL DA SUBPROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA PARA ASSUNTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL DO MP-PR

ALCIDES SANTOS NETO

ADMINISTRADOR – DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL DA SUBPROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA PARA ASSUNTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL DO MP-PR

1. INTRODUÇÃO

O acesso da população à justiça é direito fundamental assegurado pela Constituição da República de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXV. Porém, após 30 anos de vigência da norma constitucional, remover obstáculos e promover o efetivo acesso à justiça é um dos desafios ainda a serem enfrentados pelo Ministério Público, pois corresponde não apenas ao direito do indivíduo em ter seus conflitos conhecidos e resolvidos pelo sistema de justiça, mas também à adequada orientação e conscientização sobre os seus direitos.

Constata-se que a população, em especial nos grandes centros urbanos, encontra dificuldade em identificar o local onde deve procurar o Ministério Público. Espalhado em diversos prédios e setores especializados, é necessário estabelecer uma identidade ao atendimento ao público na instituição, evitando peregrinação em diversas unidades com negativa de acolhimento da demanda apresentada, a qual muitas vezes se perde sem resolução.

Em resposta a essa situação, com a perspectiva de um Ministério Público Resolutivo e no contexto do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado Paraná, foi proposta a criação de Centrais de Atendimento nas comarcas de maior porte, a serem implantadas em unidades identificadas, com objetivo de dar visibilidade e acessibilidade à instituição, consolidando a identidade institucional e aprimorando os processos de comunicação interna e de interação com a sociedade.

Ainda, a proposta da Central de Atendimento visa aproximar o Ministério Público da população através de um modo mais eficiente de atuação, tanto no conhecimento das demandas individuais e coletivas quanto na promoção da cidadania e da paz social, na perspectiva da prevenção e resolução autocompositiva dos conflitos, como preconiza a Resolução 118/2014 do CNMP.

Dessa forma, mantém-se a proximidade do Ministério Público com a comunidade de maneira mais eficiente e eficaz e se reafirma o papel da instituição na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis – artigo 127 da Constituição da República.

2. OBJETIVOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

2.1. GERAL

Instituir, em centros urbanos previamente identificados, porta de entrada e sistema de registro de atendimentos do Ministério Público do Estado do Paraná voltados ao acolhimento inicial de demandas individuais e coletivas, numa referência de acesso à justiça e garantia de direitos, por meio de atendimento presencial, via telefone e por comunicação virtual.

2.2. ESPECÍFICOS

- 2.2.1. Unificar a identidade de atendimento ao público da instituição;
- 2.2.2. Assegurar que a população sempre encontre um acolhimento inicial eficiente para sua demanda;
- 2.2.3. Realizar triagem das demandas trazidas pela população local para conhecimento e posterior encaminhamento às Promotorias especializadas e rede de atendimento;
- 2.2.4. Minimizar o impacto nas Promotorias especializadas de demandas que não pertencem à sua área específica;
- 2.2.5. Integrar as ações quando a demanda apresentada possuir característica intersetorial;
- 2.2.6. Dar efetividade à política nacional de autocomposição, nos termos da Resolução 118 de 01.12.2014 do Conselho Nacional do Ministério Público

3. RELACIONAMENTO COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Projeto Estratégico Central de Atendimento compôs o portfólio de projetos do GEMPAR – 2010-2018, aprovado no contexto do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado Paraná, em 2009, processo que contou com ampla participação de membros e servidores da Instituição. Suas ações têm íntima relação com o Mapa Estratégico do MP-PR e contribuem para que, através do aumento da eficiência e eficácia, por meio do aprimoramento da estrutura organizacional, registros e gestão de processos de atendimento na área finalística, seja alcançado o objetivo expresso de “Intensificar a interação com a sociedade”.

Ainda, como reflexo dessa maior interação com a sociedade, espera-se que os objetivos da dimensão de impacto social expressos no Mapa Estratégico “Defender interesses individuais indisponíveis e homogêneos de pessoas ou grupos em situação de vulnerabilidade familiar social e econômica” e “Defender interesses difusos e coletivos, defender o regime democrático e a implementação de políticas constitucionais” sejam atingidos com maior efetividade.

Quanto ao Plano Estratégico Nacional, aprovado no âmbito do CNMP, o Projeto Central de Atendimento tem

alinhamento com dois objetivos da dimensão de processos: a) “Facilitar o diálogo do cidadão com o Ministério Público” e, b) “Atuar de forma proativa, efetiva, preventiva e resolutiva, respeitando as competências constitucionais”.

Finalmente, a proposta de instituir Central de Atendimento do Ministério Público nos grandes centros urbanos atende a Carta de Brasília de 22.09.2016 no sentido de consolidar a proatividade e resolutividade da instituição, de acordo com o perfil constitucional de atuação como intermediador da pacificação social, visando a resolução consensual dos conflitos, controvérsias e problemas, como estratégia do Estado Democrático de Direito na criação de uma sociedade livre, justa e solidária, nos termos dos artigos 1º. e art. 3º da CR/1988.

4. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO NO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ

A primeira Central de Atendimento do MP-PR, nos moldes propostos pelo projeto estratégico aprovado, foi instalada em Londrina, cidade de grande porte no estado e escolhida como piloto. Entre julho 2011 e abril 2012 foram feitos levantamentos de recursos disponíveis e necessários para a implantação da unidade, definidas as principais responsabilidades e rotinas de trabalho dos envolvidos no projeto. Várias atividades preparatórias para implantação da unidade piloto foram executadas, tais como: disponibilização de estrutura física; materiais; definição de equipe de trabalho; reuniões de alinhamento e para apresentação do projeto, com o objetivo de adesão ampla à proposta e elaboração e aprovação de resolução que instituiu a unidade. O lançamento da unidade piloto da Central de Atendimento em Londrina se deu em 04 de abril de 2012.

Constatando-se que os registros dos atendimentos não contavam com uma ferramenta própria de registro no sistema PRO-MP, desenvolveu-se o Módulo de Atendimento pelas equipes do Departamento de Tecnologia da Informação e a equipe executora do Projeto Estratégico da Central de Atendimento, implantado em março de 2016, a partir das experiências de Londrina e de Cianorte, onde se consolidou com sucesso modelo próprio de atendimento ao público da região, em local conhecido como Casa da Cidadania. Elaboraram-se duas instruções de trabalho para a utilização correta do sistema, sendo uma para os usuários com perfil de membro e outra, com perfil de servidores do Ministério Público e a partir das experiências do teste piloto, foram realizados ajustes no sistema para expandir a sua implantação para todas as unidades de execução do Estado do Paraná, realizando-se dois *webcasts* para apresentar as principais funcionalidades do Módulo de Atendimento e sanar dúvidas dos usuários.

Com a edição do Ofício Circular Conjunto 01/2016 CGMP/SUBPLAN, de 23 de março de 2016, estabeleceu-se cronograma para implantação progressiva do Módulo de Atendimento, compreendido entre os dias 04 de abril a 03 de junho desse mesmo exercício, abrangendo todas as unidades situadas em Comarcas de Entrância Inicial, Intermediária, Final e os Foros Regionais e Centrais de Comarcas de Região Metropolitana, padronizando o atendimento inicial da instituição.

Dando continuidade às etapas do projeto, na cidade de Ponta Grossa foi instalada a Central de Atendimento em fevereiro de 2016, e posteriormente Maringá, em novembro de 2016, com plano de expansão para implantação de unidades em União da Vitória, Umuarama, Guarapuava, Cascavel e Foz do Iguaçu.

Desde a conclusão da implantação do “módulo de atendimento”, mensalmente são constatados cerca de

nove mil registros de Atendimentos no sistema, através das Centrais de Atendimentos e demais unidades de execução. Com a indicação de assuntos divididos em áreas de intervenção nos registros, verificaram-se as demandas prioritárias de atendimento ao público. No ano de 2016, os registros de atendimento mostraram que: 34,56% das demandas referem a assuntos de matéria de Direito de Família; 23,01%, à matéria de Direito à Saúde; e 7,93% dizem respeito à matéria de Direitos do Idoso.

Os dados coletados do sistema, com as devidas ressalvas quanto a complexidade e demais variáveis, também permitem verificar a contribuição da unidade Central de Atendimento para as localidades onde já foi instalada. As unidades de Londrina, Cianorte (Casa da Cidadania), Ponta Grossa e Maringá somam 17,44% dos registros de atendimento no ano de 2016, sendo que a população abrangida por essas comarcas representam 13,11% do total da população estadual.

A cidade de Curitiba, capital estadual, e que desde a década de 90 registra experiências exitosas de atendimento ao público e à comunidade de forma descentralizada, ainda não possui unidade de Central de Atendimento. Para efeitos de comparação, constata-se que somou, no ano de 2016, apenas 7,81% dos registros no Módulo do PRO-MP, com 16,85% da população total do Estado, enquanto a Comarca de Cianorte, onde a Casa da Cidadania funciona como Central de Atendimento desde longa data, registrou 6,29% dos atendimentos com uma representatividade de 0,95% dos habitantes paranaenses.

O módulo de atendimento, no primeiro semestre de operação subsidiou a gestão acerca de prioridades nas áreas de saúde, família e infância, cujos registros sinalizaram um grande volume de atendimento, tornando possível avaliar os esforços institucionais. No ano de 2017 estão planejadas reuniões com a equipe executora do projeto da SUBPLAN e órgãos de execução, para verificar as questões que apresentarem maior demanda identificada bem como avaliação dos atendimentos realizados, fornecendo subsídios para que se alinhe o a atuação do Ministério Público nas mais diversas matérias em que é demandado, bem como orientando capacitação membros e servidores.

5. CONCLUSÃO

A Central de Atendimento garante visibilidade e reforça a identidade institucional do Ministério Público assegurando acolhimento qualificado e efetiva atenção da instituição à população, em especial aos indivíduos e grupos socialmente vulneráveis ou com direitos violados.

O registro adequado, no Módulo de Atendimento, das informações trazidas pela população, seja nas Centrais de Atendimento já instaladas no Estado seja nas demais Promotorias de Justiça, otimiza recursos humanos e materiais, dando o devido encaminhamento na própria instituição ou na rede de serviços identificada. O sistema permite transparência, controle e avaliação estatística dos dados coletados, instrumentalizando as ações e resultados da intervenção do Ministério Público, além de orientar processos de formação continuada de membros e servidores acerca das situações registradas no módulo de atendimento ao público.

Transcorridos 30 anos de vigência da Constituição Federal, o aprimoramento do atendimento ao público em todas as unidades do Ministério Público do Estado do Paraná constitui-se num instrumento de efetivo acesso à Justiça daqueles que historicamente procuram a instituição, legitimando a intervenção na defesa dos direitos individuais indisponíveis e coletivos e dessa forma concretizando a missão constitucional de defesa do regime

democrático e promoção da paz.

6. REFERÊNCIAS

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

CARTA DE BRASÍLIA: Modernização do Controle da Atividade Extrajudicial pelas Corregedorias do Ministério Público, elaborada no dia 22.09.2016, no 7º Congresso de Gestão do CNMP, Disponível em <<http://www.planejamento.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=3173>>. Acesso em 13/06/2017.

Constituição da República Federativa do Brasil, 1988.

GEMPAR – Gestão Estratégica do Ministério Público do Estado do Paraná. Disponível em: <<http://www.planejamento.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1101>>. Acesso em 28/03/2017.

Resolução n.118 de 01/12/2014 do Conselho Nacional do Ministério Público, publicado no DOU de 27/01/2015.

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