



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Procuradoria-Geral de Justiça

PORTARIA NORMATIVA Nº 829, DE 21 DE JUNHO DE 2022

Institui a Política de Atendimento ao Público do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

CONSIDERANDO as disposições constantes 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;

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

CONSIDERANDO a necessidade de implementação efetiva da Política Nacional de Atendimento ao Público, com o estabelecimento de diretrizes, metas e compromissos de atendimento;

CONSIDERANDO que a Lei Distrital nº 6.928, de 2 de agosto de 2021, estabelece o direito à informação para vítimas diretas e indiretas e, no art. 13, prevê a disponibilização de cursos de capacitação sobre acolhimento da vítima de crime ou contravenção penal, entrevistas, escuta especializada, auxílio na cura do trauma e formação de resiliência;

Publicação: SSA
Origem: API

R:\DAJ\TRABALHO\Boletim de Serviço\2022\Normativas doc\2022_0829_Política de Atendimento ao Público.doc1



CONSIDERANDO a Portaria PGJ nº 479, de 14 de setembro de 2021, que institui grupo de trabalho para elaboração de protocolos de atendimento ao cidadão no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT;

CONSIDERANDO o disposto no Procedimento de Gestão Administrativa nº 08191.065815/2022-60, que dispõe sobre a elaboração, o acompanhamento e a execução do projeto Atendimento ao público: um compromisso de todos,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Instituir a Política de Atendimento ao Público do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT, composta por princípios, diretrizes, metas e compromissos de atendimento.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I

Dos princípios

Art. 2º O atendimento ao público do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios obedecerá aos seguintes princípios:



I – efetividade: o atendimento ao público deve ser realizado por todos os integrantes da instituição de forma prioritária, célere e adequada, servindo como instrumento de concretização dos direitos do cidadão;

II – clareza: deve-se prezar pela facilidade de compreensão e assertividade das informações prestadas ao cidadão, permitindo a conformação das expectativas, com a comunicação das providências adotadas;

III – acessibilidade: instrumento de ampliação de acesso do cidadão aos serviços do MPDFT, exteriorizado pela existência de múltiplos canais de atendimento, pelo uso de linguagem acessível, pela adequação dos espaços físicos e virtuais, e pelo atendimento integrado entre o MPDFT e os serviços ofertados pelo poder público e pelas instituições não governamentais, como forma de promoção da cidadania;

IV – confiabilidade: existência de um ambiente acolhedor e seguro para a escuta do cidadão, garantindo a preservação dos seus dados;

V – compromisso público: atuação com ética, responsabilidade e transparência, respeitando normas e princípios da Administração Pública, na busca da concretização dos direitos da sociedade e na promoção do bem-estar social.

Seção II Das Diretrizes

Art. 3º O atendimento ao público no MPDFT deverá ser conduzido pelas seguintes diretrizes:

I – desenvolvimento, por todos os integrantes da instituição, de habilidades comunicacionais com base na escuta ativa e na comunicação não violenta;

II – encaminhamento adequado e célere das demandas apresentadas pelo cidadão;



- III – fomento à capacitação para o atendimento ao público;
- IV – valorização de membros, servidores e demais colaboradores da instituição que atuam diretamente no atendimento ao público;
- V – reconhecimento da diversidade e exercício constante da inclusão;
- VI – fortalecimento e diversificação dos fluxos e dos canais de atendimento direto ao cidadão;
- VII – aprimoramento da atividade institucional com base na avaliação do atendimento prestado;
- VIII – fortalecimento da rede de atendimento ao cidadão, com a integração entre o MPDFT e os serviços ofertados pelo poder público e pelas instituições não governamentais;
- IX – atuação integrada das unidades do MPDFT, com a finalidade de oferecer um atendimento amplo e uniforme ao cidadão.

Seção III

Das Metas

Art. 4º São metas para aprimoramento do atendimento ao público no MPDFT:

- I – implementar ferramentas e indicadores para avaliação do atendimento recebido na instituição;
- II – capacitar continuamente as equipes técnicas de atendimento ao público;
- III – implementar campanhas publicitárias de valorização do atendimento ao público;



IV – mapear e promover a divulgação da rede local de atendimento ao cidadão;

V – aprimorar iniciativas e ferramentas de acessibilidade contínua;

VI – estabelecer o fluxo de atendimento, de maneira que o cidadão tenha conhecimento da providência adotada em decorrência do atendimento recebido;

VII – implementar espaço físico específico e equipado para atendimento ao público nas unidades do MPDFT;

VIII – estruturar, em cada unidade, serviço para acolhimento, triagem e encaminhamento do cidadão;

IX – implementar e padronizar o fluxo de atendimento ao público do MPDFT, com modernização dos processos organizacionais;

X – implementar um sistema unificado de atendimento ao público que permita o registro, por escrito ou qualquer outro meio hábil, a conferir transparência e publicidade à atividade ministerial.

Seção IV

Dos Compromissos de Atendimento

Art. 5º São compromissos assumidos pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios com o cidadão atendido na instituição:

I – prestar atendimento com transparência, cortesia, empatia, presteza, cordialidade, tempestividade, objetividade e segurança, utilizando uma linguagem acessível;

II – priorizar o atendimento ao cidadão;

III – atender a vítima de forma acolhedora, buscando a efetivação de seus direitos, segundo parâmetros indicados pelo Programa Escutando o Cidadão;



IV – comunicar as providências adotadas em relação à demanda apresentada pelo cidadão;

V – adotar medidas que protejam a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, com a preservação dos dados pessoais do manifestante;

VI – incentivar a capacitação contínua dos seus integrantes para o aprimoramento do atendimento ao cidadão.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO