



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Mangueirinha

## RECOMENDAÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 001/2024

Procedimento Administrativo MPPR - 0083.24.000021-2

"Dois perigos mortais ameaçam a humanidade: a ordem e a desordem" Paul Valéry (La crise de l'esprit)



Fonte: O ECA nas Escolas – Ministério da Educação

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ**, por intermédio do seu Promotor de Justiça em atuação junto à Promotoria de Justiça de Mangueirinha, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 127, *caput*, combinado com o artigo 129, incisos II e III, da Constituição Federal;



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaírinha

---

artigo 120, incisos I e II da Constituição do Estado do Paraná; Lei Federal n. 8.625/93 (Lei Orgânica do Ministério Público); artigos 57, inciso V, e 58, inciso VII da Lei Orgânica do Ministério Público do Paraná (Lei Complementar n. 85/99);

**CONSIDERANDO** que incumbe ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos direitos sociais e individuais indisponíveis (artigo 127, *caput*, da Constituição Federal, e artigo 114, *caput*, da Constituição do Estado do Paraná), devendo atuar, nesse contexto, na tutela dos direitos e interesses difusos e coletivos, notadamente no que tange à prestação dos serviços de relevância pública e à fiel observância dos princípios que regem a administração pública;

**CONSIDERANDO** o disposto nos artigos 129, inciso II, da Carta Constitucional, bem como no artigo 120, inciso II, da Constituição do Estado do Paraná, que atribuem ao Ministério Público a função institucional de *“zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia”*;

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal e o Estatuto da Criança e do Adolescente garantem a toda criança e adolescente, com absoluta prioridade, a efetivação de direitos fundamentais;



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaí

---

**CONSIDERANDO** que o Estatuto da Criança e do Adolescente, no art. 101, prevê medidas de proteção a serem aplicadas pelo Conselho Tutelar, ou, na ausência deste, pela autoridade judiciária, à criança e ao adolescente, sempre que seus direitos forem ameaçados ou violados;

**CONSIDERANDO** que tem ocorrido, com frequência, o comparecimento de pais e alunos nesta Promotoria de Justiça para realizar reclamações sobre a atuação da Secretaria de Educação ou dos servidores lotados nas Escolas Municipais, além de questões internas de cunho administrativo ou educacional, buscando orientações sobre as medidas que podem ser tomadas diante de suas insatisfações;

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal, no art. 205, estabelece que a educação, direito de todos e dever do Estado, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho;

**CONSIDERANDO** que a finalidade principal da educação é a preparação para o exercício da cidadania e que, para ser cidadão, são necessários sólidos conhecimentos, memória, respeito pelo espaço público, um conjunto mínimo de normas de relações interpessoais, e diálogo franco entre olhares éticos<sup>1</sup>;

1 TAILLE, Yves de La. A indisciplina e o sentimento de vergonha. In: Indisciplina da escola: alternativas teóricas e práticas. p. 23.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Mangueirinha

---

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. O direito à participação e o direito de ser consultado está exposto no artigo 37, § 3º da Constituição;

**CONSIDERANDO** que as Ouvidorias Públicas são canais de controle e participação social, especializados em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão;

**CONSIDERANDO** que em 2012, com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação, muitos municípios instituíram suas ouvidorias, de forma a dar cumprimento a Lei nº 12.527/2011;

**CONSIDERANDO** que o Município de Mangueirinha instituiu, por meio do art. 18, §1º, inciso VII, da Lei 2.039/2018 a Ouvidoria Municipal, regulamentada pelo Decreto nº 69/2022;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Geral do Município de Mangueirinha é o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Executivo municipal, e tem por objetivo acolher, analisar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Mangueirinha

---

Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos municipais na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal, salvo quando se tratar de competência da Ouvidoria Municipal de Saúde.

**CONSIDERANDO** que na Secretaria de Saúde do Município de Mangueirinha foi instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, por meio da Lei 1.764/2013;

**CONSIDERANDO** que com a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias se tornaram obrigatórias, uma vez que restaram estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável, nos seguintes termos:

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.**

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaí

---

determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

[...]

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaçu

---

ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**CONSIDERANDO** que a lei nº. 13.460/17 em seu art. 14 dispõe sobre a obrigação de elaboração anualmente, de relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

**CONSIDERANDO** que o relatório de gestão, de acordo com art. 15 da Lei nº.13.460/17 deverá conter:

"Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano

anterior; II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaírinha

---

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet".

**CONSIDERANDO** que as ouvidorias municipais devem dar tratamento e responder às manifestações recebidas observando o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por mais 30 dias, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

**CONSIDERANDO** o Decreto Estadual n.º 10.285, de 25 de fevereiro de 2014, que dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente;

**CONSIDERANDO** a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**CONSIDERANDO** que o art. 5º da Lei 13.460/2017 dispõe que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, bem como estabelece algumas diretrizes a serem observadas:



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

*Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaçu*

---

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaçu

---

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

**XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;**

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

**CONSIDERANDO** o Decreto Estadual n.º 7.791, de 8 de junho de 2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual;

**CONSIDERANDO** a Resolução n.º 33 – CGE/PR, de 27 de



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaçu

---

maio de 2022, que especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria é uma instância que possibilita a participação dos cidadãos na gestão pública, garantindo o exercício da cidadania, traduzida pela manifestação de suas sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios, sendo um canal de comunicação/mediação entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, urbanidade, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria é a área competente para fazer a análise preliminar das manifestações dos interessados, verificando a existência de registros de elementos mínimos que permitam, por parte da instituição, dar início à apuração de forma mais consistente;

**CONSIDERANDO** que como regra geral as ouvidorias federais trabalham com seis tipos de manifestação, que também são recomendadas aos estados e municípios pela Rede de Ouvidorias, quais sejam:

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Exemplo: veículos da prefeitura sendo utilizados por servidores



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Mangueirinha

---

para levar filhos na escola;

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Exemplo: falta de iluminação pública;

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: Pedido para tampar um buraco na rua;

**Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: Satisfação com o atendimento recebido em um posto de saúde;

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública. Exemplo: Sugestão para divulgação dos horários de ônibus em quadros nos pontos de ônibus.

**Pedido de Simplificação:** Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimentos na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas. Exemplo: sugestão de entrega de documentos via sistema informatizado para solicitar a emissão de uma certidão.

**CONSIDERANDO** que compete ao Ministério Público, objetivando tornar efetivo o respeito aos direitos e garantias legais assegurados às crianças e aos adolescentes, expedir recomendações visando a melhoria dos serviços públicos e de relevância pública (arts. 27, inciso IV, da Lei nº 8.625/93, 201, §5º, "c", da Lei nº 8.069/90 e Lei Orgânica



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Mangueirinha

---

do Ministério Público Estadual);

**CONSIDERANDO**, por fim, que o artigo 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei Federal n. 8.625/93, faculta ao Ministério Público **expedir recomendação administrativa** aos órgãos da administração pública federal, estadual e municipal, requisitando ao destinatário sua adequada e imediata divulgação,

## **RECOMENDA**

**ao Município de Mangueirinha/PR**, a adoção de todas as providências que se fizerem necessárias, a contar de sua notificação dos termos deste documento, para que, em cumprimento às considerações constantes deste instrumento:

a) Tome todas as providências administrativas cabíveis para a **implementação da Ouvidoria Municipal de Educação** no Município de Mangueirinha, Estado do Paraná, no âmbito do Departamento Municipal de Educação, com a finalidade de contribuir com a garantia da proteção e defesa dos direitos de pais, alunos, responsáveis e servidores públicos, bem como visando dar resolutividade e melhoria da qualidade de atendimento aos usuários dos serviços públicos de educação, de forma a ampliar o efetivo controle social da repartição.

b) Tome as providências cabíveis para edição de norma específica que estabeleça ao menos:



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaçu

---

- Competências da ouvidoria, tais como: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso para a população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras;

- Forma de escolha e atribuições do cargo de ouvidor, buscando garantir a autonomia na sua atuação e definir as normas gerais para o cargo, se for o caso;

- Estrutura da ouvidoria, com definição das áreas internas, se houver, e a criação de cargos, se necessário, preferencialmente com a ouvidoria ficando vinculada à autoridade máxima do órgão ou entidade;

- Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados.

c) Que, adote providências internas para que eventuais contratações ou realocações necessárias à implementação da Ouvidoria nas dependências do Departamento de Educação do Município ou no local devidamente indicado e com a infraestrutura de fácil acesso para todas as pessoas (acessibilidade), com sala individual para atendimento presencial, proporcionando ao cidadão privacidade e segurança para expor suas necessidades e sentir-se acolhido e acesso a internet e telefone.

d) Informe seus subordinados a respeito do conteúdo da presente Recomendação Administrativa, bem como dê a publicidade legalmente exigida quando do encerramento da relação jurídico-contratual.

e) Esta Recomendação Administrativa tem efeitos imediatos. Os casos de descumprimento serão objeto de apuração, ensejando a adoção das providências cabíveis, inclusive judiciais, notadamente para apuração da



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaerinha

---

responsabilidade civil, administrativa e, mesmo, criminal dos agentes públicos responsáveis pelo desrespeito às disposições supramencionadas, no intuito de tornar efetivos os interesses indisponíveis resguardados por esta Recomendação.

f) A presente Recomendação Administrativa não extingue o Procedimento Administrativo nº 0083.24.000021-2, que possui como objeto o acompanhamento da implementação da Ouvidoria Municipal de Educação no âmbito do Município de Manguaerinha.

**REQUISITA-SE**, ainda, que as autoridades destinatárias da presente recomendação, nos limites de suas atribuições, **PROVIDENCIEM** empréstimo de publicidade e divulgação adequada e imediata dos seus termos em local visível no âmbito de **todas** as repartições dos Poderes Executivo, assim como encaminhe **resposta por escrito** e, **ainda, insira a presente recomendação administrativa no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Manguaerinha/PR, em seu inteiro teor**, devendo a resposta ser assinada, digitalizada e encaminhada, preferencialmente, para o seguinte e-mail: mangueirinha.prom@mppr.mp.br, **no prazo máximo de 30 (trinta) dias**, informando sobre o cumprimento de tal determinação, providência respaldada na previsão legal do artigo 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei n.º 8.625/93, sob pena de adoção das providências extrajudiciais e judiciais aplicáveis à espécie.

Consigne-se que os atos administrativos realizados sem a observância, pelo menos do disposto acima, podem ser considerados irregulares, sujeitando, portanto, seus ordenadores, responsáveis e corresponsáveis às sanções civis, administrativas e/ou penais cabíveis.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Promotoria de Justiça da Comarca de Manguaerinha

---

São os termos da recomendação administrativa do Ministério Público do Estado do Paraná.

Manguaerinha/PR, 25 de janeiro de 2024.

GUSTAVO ROCHA  
PASSINI:066881116  
16

Assinado de forma digital por  
GUSTAVO ROCHA  
PASSINI:06688111616  
Dados: 2024.01.25 16:27:43 -03'00'

**GUSTAVO ROCHA PASSINI**  
Promotor de Justiça