



Acesso à Justiça sem Barreiras de Comunicação

Projeto de Inovação e Inclusão | Ministério Público Federal

O Ministério Público Federal cumpre integralmente sua função constitucional quando adota uma postura ativa de acolhimento e inclusão, eliminando a dependência de intermediários informais.

Diretrizes do Projeto SAC Libras
(PGEA nº 1.04.000.000241/2022-78)



Acessibilidade Comunicacional.
Diálogo direto e em língua materna (Libras).



Segurança Jurídica.
Atendimento por servidores que compreendem a cultura e o sigilo do MPF.



Cidadania Plena.
Fim das barreiras invisíveis no acesso aos direitos fundamentais.

A Evolução de um Modelo Consolidado



2022 (Gênese)

Instauração do PGEA para disciplinar as diretrizes de atendimento acessível. Nascimento do projeto nas unidades PRR4 e PR/RS (Rio Grande do Sul).

2023 (Estruturação)

Expansão do modelo e desenho definitivo da triagem exclusiva em Libras por servidores qualificados.

Presente (Consolidação)

Atendimento imersivo de ponta a ponta, retaguarda jurídica ativa e atuação presencial (PopRuaJud) com resultados concretos.

A Jornada Fluida no Sistema de Justiça

Passo 1: Contato (O Smartphone)



O cidadão envia sua demanda em vídeo nativo via WhatsApp institucional.

Passo 2: Escuta (O Acolhimento)



Triagem humanizada realizada por servidora do próprio quadro do MPF (PRR4), especializada em Libras e Direitos Humanos.

Passo 3: Ação (O Sistema)



Registro imersivo e imediato da manifestação no Sistema Cidadão.

Passo 4: Retorno (A Resposta)



Despachos e andamentos legais são devolvidos diretamente ao cidadão, novamente em formato de vídeo em Libras.

A Integração Perfeita entre Acolhimento e Ação Legal



A Superioridade do Vínculo Institucional

Modelo SAC Libras (In-House MPF)

- ✓ Domínio total do Sistema Cidadão e fluxos do MPF.
- ✓ Sigilo jurídico garantido pelo vínculo funcional.
- ✓ Acolhimento empático com forte base em Direitos Humanos.
- ✓ Altamente escalável mediante aproveitamento e capacitação do capital humano existente.

Plataformas Externas (Terceirização)

- ✗ Tradução literal automatizada, sem autonomia ou integração sistêmica.
- ✗ Risco à privacidade em plataformas não homologadas.
- ✗ Atendimento transacional, rotativo e impessoal (modelo call-center).
- ✗ Altos custos contínuos e fragmentação da jornada do cidadão vulnerável.

A verdadeira inclusão exige pertencimento institucional.
Não se terceiriza a cidadania.

Evolução Quantitativa: SAC Libras no Rio Grande do Sul

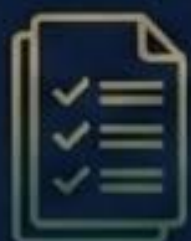
2025



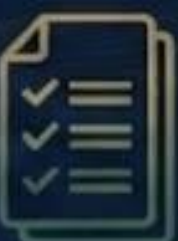
647



Interações



145



Casos Concretos

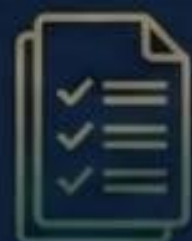
2026 (Jan - Ago)



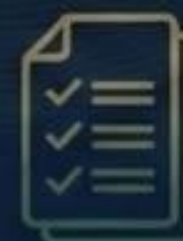
200



Interações



69



Casos Concretos

Expandindo o acesso à justiça e garantindo atendimento direto em Libras

A Transformação Real na Vida do Cidadão



Trincheira Previdenciária (Vitórias Institucionais)

Regularização histórica de pagamento de auxílio-doença (INSS) para cidadã surda.



Saneamento de falhas crônicas e garantia de presença de intérpretes de Libras em perícias médicas.



Além do Digital (Ação Presencial)

Atuação física do SAC Libras em mutirões de Justiça (PopRuaJud). Amparo direto e imediato a populações surdas em situação de extrema vulnerabilidade nas ruas.

A Exportação de Boas Práticas para o Sistema de Justiça

Capacitação Institucionalizada

O projeto serviu de modelo direto para a estruturação do atendimento da Defensoria Pública da União (DPU/RS). O MPF ministrou Oficinas de Acessibilidade Comunicacional para capacitar defensoras defensores e servidores.

“

O curso foi o mais adequado que já vi para atendimento... o estabelecimento de conexão com a pessoa atendida não depende apenas do uso correto dos sinais, mas também da compreensão das necessidades específicas. A experiência foi avaliada de forma extremamente positiva.

— Ofício nº 9078265/2026 - Avaliação Oficial DPU/RS

O Reconhecimento no Topo do Ministério Público Brasileiro

Projeto Finalista (Top 3 Nacional) - Prêmio CNMP 2026

A Categoria:	Concorrendo em “Boas Práticas nas Ouvidorias do Ministério Público” (Atividade Finalística).
O Filtro de Excelência:	Selecionado a partir de 787 iniciativas cadastradas, sendo o único representante do MPF a superar a fase dos 94 semifinalistas e chegar à grande final.
A Confirmação:	O veredito de consagração de uma iniciativa que otimiza recursos para promover inclusão definitiva. (Cerimônia oficial: 11 de Novembro de 2026, Brasília).



A Rota Inevitável para a Nacionalização

A experiência acumulada ao longo de quatro anos consolida a base perfeita para escalar a metodologia do projeto piloto em todas as unidades do território nacional.

A Premissa Inegociável:

A expansão deve preservar o DNA do projeto: o atendimento humanizado realizado exclusivamente por servidores do quadro do MPF. Apenas agentes públicos imersos na cultura jurídica e nos Direitos Humanos podem garantir que o cidadão nunca seja tratado como um 'ticket' de plataforma terceirizada.



Os Três Pilares da Cidadania Plena



“Quando o cidadão surdo é acolhido em sua própria língua por quem representa o Estado, a Justiça deixa de ser um sistema distante e passa a ser, de fato, a sua Casa.”