

A CORTESIA COMO PRINCÍPIO, VALOR E DEVER INSTITUCIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

João Gaspar Rodrigues*

Resumo: O ensaio destaca a importância da conduta respeitosa e cortês no exercício das funções do Ministério Público no contexto brasileiro do serviço público. A cortesia é abordada não apenas como um princípio de trato social ou ético, mas também como um valor e dever institucional, sublinhando sua relevância para a eficácia da justiça, para a construção de relações saudáveis e humanizadas no sistema legal, e para inspirar confiança no público. A análise se baseia na revisão da literatura jurídica, examinando, em especial, as normas jurídicas regulamentadoras. Além disso, considera a aplicação prática da cortesia no aperfeiçoamento das relações entre Estado/indivíduo, promovendo um ambiente jurídico mais colaborativo e digno.

Palavras-chave: Cortesia. Princípio. Valor. Dever. Ministério Público. Cidadania.

Sumário: 1. Introdução. 2. Cortesia ou urbanidade: princípio, valor e dever institucional. 3. Dever de cortesia no plano institucional interno e externo. 4. Violação do princípio de cortesia: possíveis causas. 4.1. Saúde mental. 4.2. Valores morais. 4.3. Falta de capacitação e aperfeiçoamento funcionais. 4.4. Insuficiente orientação institucional. 4.5. Condescendência disciplinar. 4.6. Perfil autoritário. 4.7. Narcisismo institucional. 4.8. Falta de senso de pertencimento. 5. Considerações finais. Referências.

Courtesy as a principle, value and institutional duty of the brazilian Public Prosecutor's Office

Abstract: The essay highlights the importance of respectful and courteous conduct in the performance of duties by the Public Prosecutor's Office in the Brazilian context of public service. Courtesy is addressed not only as a principle of social or ethical interaction but also as an institutional

* Mestre em Direito pela Universidade de Coimbra (Portugal). Especialista em Direito Penal e Processo Penal pela Universidade Candido Mendes, Rj. Promotor de Justiça do Ministério Público do Amazonas. *Currículo lattes:* <<http://lattes.cnpq.br/3728284485798564>>. *Orcid id:* <<https://orcid.org/0000-0001-6512-4643>>. *E-mail:* joaorodrigues@mpam.mp.br

value and duty, emphasizing its relevance for the effectiveness of justice, the establishment of healthy and humane relationships within the legal system, and for inspiring public trust. The analysis is based on a review of legal literature, particularly examining regulatory legal norms. Additionally, it considers the practical application of courtesy in enhancing relations between the State and individuals, promoting a more collaborative and dignified legal environment.

Keywords: Courtesy. Principle. Value. Duty. Public Prosecutor's Office. Citizenship.

Summary: 1. Introduction. 2. Courtesy Or Urbanity: principle, value, and institutional duty. 3. Duty of courtesy in the internal and external institutional context. 4. Violation of the principle of courtesy: possible causes. 4.1. Mental health. 4.2. Moral values. 4.3. Lack of functional training and improvement. 4.4. Insufficient institutional guidance. 4.5. Disciplinary condescension. 4.6. Authoritarian profile. 4.7. Institutional narcissism. 4.8. Lack of sense of belonging. 5. Final considerations. References.

1 Introdução

A cortesia, entendida como a qualidade de ser educado, polido e respeitoso no trato com as pessoas, é fundamental em qualquer instituição pública, incluindo o Ministério Público Brasileiro. A cortesia não é apenas uma questão de etiqueta ou de trato social, mas também um princípio, um valor e um dever institucional para os membros dessa instituição.

O ponto de partida dessa abordagem não se liga a qualquer caso em particular ou a um conjunto de fenômenos detectados em qualquer instituição pública ou, especificamente, no Ministério Público. As análises feitas ao longo do ensaio recaem mais sobre os marcos jurídicos e os reflexos práticos extraídos de modo lógico-dedutivo. Se há um feixe de normas disciplinando a matéria, consolidando e expandindo conceitos, é porque, em algum lugar e com alguma frequência, tem relevo a aplicação do princípio da cortesia – afinal, as leis surgem, em regra, *ex post facto*. Isto confere base sólida para as especulações teóricas feitas no estudo.

É, antes de tudo, um assunto pouquíssimo debatido na doutrina. E quando abordado, o é em forma genérica ou em tiras, a reboque de outros temas. Há, entretanto, em tempos de cooperação intersubjetiva como mote para o aperfeiçoamento dos mecanismos democráticos, a necessidade imperiosa de reforçar os princípios que otimizam e humanizam a relação Estado/indivíduo, tendo, neste processo, como pano de fundo, a centralidade cidadã.

No desenvolvimento do ensaio será feita uma revisão abrangente – dentro das limitações já aludidas – da literatura jurídica relacionada ao tema (artigos acadêmicos, livros e outras fontes relevantes), bem como dos diversos cânones jurídicos (nacionais e internacionais) que estabelecem alguma regulamentação. Com base nesta metodologia, será desenvolvida a hipótese de como a cortesia é interpretada (princípio-valor-dever) e aplicada no Ministério Público, e que im-

pacto isso tem na efetividade funcional da instituição. Também serão abordadas, como itens importantes do estudo, as possíveis causas que induzem ou provocam a violação da cortesia no contexto funcional.

2 Cortesia ou urbanidade: princípio, valor e dever institucional

A cortesia é uma elaboração do princípio fundamental de que: “faça aos outros o que gostaria que fizessem a você”. Neste sentido, é um princípio de justiça, um imperativo de caráter universal e pedra angular das relações intersubjetivas no ambiente de trabalho, no meio social, político e até no ambiente familiar.

Se se busca nos léxicos, o significado de “cortesia” ou “urbanidade”, em regra, aparece como:

1. “Qualidade, atributo de quem ou do que é cortês; amabilidade; gentileza; polidez” (AULETE, 2023);
2. “Conjunto de preceitos de civilidade que revelam boas maneiras e respeito nos relacionamentos sociais; civilidade” (MICHAELIS, 2023);
3. “Característica de cortês, que expressa amabilidade; gentileza. Educação ou forma amável com que se trata alguém; polidez” (DICIO, 2023).

Polidez, civilidade, amabilidade e gentileza estão presentes em todas as definições dicionarizadas. As boas maneiras (ou os “preceitos de civilidade”) que acolhem essas qualidades custam pouco ao agente público em sua relação com os cidadãos e valem muito no comércio tumultuoso (e teimosamente ritualístico) da vida em sociedade. É por isso que os mais diversos órgãos públicos (a nível nacional e internacional) têm algum tipo de regulação jurídica a respeito.

A Lei nº 8.987, de 13.02.1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, define como serviço público adequado, aquele prestado, dentre outras condições, com cortesia (art. 6º, §1º).

O “Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal”, aprovado pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, dispõe no capítulo I, seção I, item IX, que:

A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral.

Em no item XIV, traça como um dos deveres fundamentais do servidor público,

ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

O Código de Ética e Conduta dos servidores e colaboradores da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CGJ/RJ, 2023) elenca como princípio básico a ser observado pelos destinatários, a urbanidade (art. 4º, IV). E prescreve como padrão de conduta, nas relações funcionais (entre autoridades, jurisdicionados, advogados, colegas de trabalho, superiores hierárquicos, subordinados, terceirizados, estagiários e demais pessoas que se relacionem, em função do trabalho) e no tratamento interpessoal,

a cortesia, o respeito, a cordialidade, a disponibilidade, e o senso de cooperação e justiça, inclusive, quanto à condição e às limitações pessoais, a fim de que não se cometa, ou tolere, sob nenhuma hipótese, discriminação por origem, raça, identidade de gênero, posição política, idade, cor, orientação sexual, credo, ou por quaisquer outras circunstâncias (art. 5, V).

A Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei nº 8.625/1993) elenca como dever dos membros do Ministério Público, além de outros previstos em lei, “tratar com urbanidade as partes, testemunhas, funcionários e auxiliares da Justiça” (art. 43, IX). Por esta lei, em princípio, o dever de urbanidade ou de cortesia não se aplica além dos atores, direta ou indiretamente, ligados ao processo judicial: partes, testemunhas, funcionários e auxiliares da Justiça. É reflexo do demandismo predominante. Esqueceu-se o legislador que o MP atua fora do processo judicial estabelecendo relações com outros atores: pessoas do povo (atendimento ao público), políticos (vereadores, prefeitos, secretários municipais, estaduais etc), servidores públicos em geral (policiais militares, civis, peritos, professores, gestores etc.), alunos, consumidores, pessoas idosas, crianças e adolescentes, vítimas de crimes ou de violência, sobreviventes de tortura etc. E, com todos, precisa valer-se do respeito e da cortesia.

A Lei Orgânica do Ministério Público da União (LC nº 75/1993 – que se aplica subsidiariamente à Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, conforme art. 80 desta), atende, de maneira adequada, a incidência do princípio da cortesia ao vasto campo de relações institucionais estabelecido pelos membros do Ministério Público, quando determina que:

O membro do Ministério Público da União, em respeito à dignidade de suas funções e à da Justiça, deve observar as normas que regem o seu exercício e especialmente: tratar com urbanidade as pessoas com as quais se relacione em razão do serviço (art. 236, inciso VIII).

No comparativo entre as duas normativas, verifica-se que a disposição restritiva da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, quando, repita-se, limita o trato urbano apenas às partes, testemunhas, funcionários e auxiliares da Justiça, ou seja, a personagens do processo judicial, não atende, satisfatoriamente, ao desejável amplo alcance do princípio-valor-dever de cortesia. Já a norma da Lei Orgânica do Ministério Público da União apresenta um caráter amplo e abran-

gente quando se refere a todas as pessoas que se relacionem com o membro em razão do serviço. Logo, o membro do MP no exercício de suas funções, em qualquer *locus*, deve se portar com cortesia e urbanidade.

O Código de Ética da Magistratura Nacional, aprovado pela Resolução CNJ nº 60, de 19 de setembro de 2008, erige a cortesia como princípio fundante da magistratura (art. 1º), colocando-o, lado a lado, com os princípios tradicionais da independência, da imparcialidade, da transparência, da integridade profissional e pessoal. E, no art. 22, traça o amplo horizonte de incidência do princípio: “O magistrado tem o dever de cortesia para com os colegas, os membros do Ministério Público, os advogados, os servidores, as partes, as testemunhas e todos quantos se relacionem com a administração da Justiça”.

Cortesia ou urbanidade judicial vertida em “linguagem escorreita, polida, respeitosa e compreensível” (art. 22, parágrafo único, Res. CNJ nº 60/2008). Disposição que faz todo o sentido, pois a fala e a linguagem são os principais vetores de proximidade e de comunicação entre esses profissionais e o público em geral.

O Código de Ética do Ministério Público brasileiro, aprovado pela Resolução CNMP nº 261, de 11 de abril de 2023, também erige a cortesia como princípio institucional (art. 2º). No art. 23 procede ao detalhamento do princípio:

O membro do Ministério Público agirá com cortesia na relação com os colegas, os magistrados, os advogados, os servidores, as partes, as testemunhas e todos aqueles com os quais se relacione institucionalmente, e promoverá especial respeito aos direitos fundamentais e às prerrogativas de todos os sujeitos do sistema de Justiça.

Parágrafo único. O membro do Ministério Público utilizará linguagem escorreita, polida, respeitosa e compreensível.

E ainda no art. 9º veda qualquer tratamento discriminatório, injusto ou arbitrário: “O membro do Ministério Público, no exercício de suas atribuições, assegurará igualdade de tratamento aos sujeitos do sistema de Justiça e a todos os cidadãos, e evitará qualquer espécie de tratamento discriminatório, injusto ou arbitrário”.

Antes, porém, o Conselho Nacional do Ministério Público em conjunto com a Corregedoria Nacional do Ministério Público, editaram a Recomendação de caráter genérico CNMP/CN nº 1, de 15 de março de 2018, em que elencam como princípios avaliativos do estágio probatório do membro do Ministério Público, a “gentileza, paciência, temperança e capacidade de exprimir sentimentos nobres no trato com as pessoas, principalmente as mais carentes e humildes e aquelas que estejam em situações de exclusão social” (art. 1º, inciso IX) e a “observância das formas respeitadas de tratamento quando se dirigir aos cidadãos, aos servidores, às instituições, às entidades, aos seus pares e colegas, aos integrantes da

Administração Superior e da Corregedoria-Geral do Ministério Público” (art. 1º, inciso XIII).

A “Carta de Princípios Éticos dos Ministérios Públicos Ibero-Americanos” (AIAMP, 2022), recomenda que os membros do MP devem considerar “respeitosamente as opiniões, interesses legítimos e possíveis preocupações das vítimas e testemunhas”, baseando “suas decisões unicamente em razões legais, garantindo a igualdade perante a justiça e o respeito no tratamento devido a todas as pessoas”. E atuando na consecução de seus objetivos institucionais com “objetividade, imparcialidade, boa-fé, confiança, lealdade, honestidade, probidade, disciplina, veracidade, gentileza, dedicação ao serviço, justiça e respeito pelos direitos humanos”.

Por fim, “devem se comportar em público com sensibilidade social, empatia, autocontrole e decoro que o desempenho de suas delicadas funções exige, honrando, motivando e fortalecendo a confiança institucional dos cidadãos no Ministério Público”.

A cortesia é um princípio, reconhecido em diversas plataformas normativas, que deve orientar as ações e os comportamentos dos membros do Ministério Público. Sob tal dimensão, é um ponto de partida autorizado para o raciocínio jurídico (POUND, 1965, p. 60), relacionando-se à humanização das relações no ambiente de trabalho e com o público em geral, e resultando, inclusive, “na capacidade de resolução humanizada dos conflitos, controvérsias e problemas” (princípio avaliativo do estágio probatório ministerial, previsto no art. 1º, I, da Recomendação de caráter genérico CNMP/CN nº 1, de 15 de março de 2018). O respeito mútuo e a cortesia são essenciais para criar um ambiente de trabalho saudável, cooperativo, produtivo.

Por outro ângulo, a cortesia é um valor fundamental para o Ministério Público. Ela demonstra o compromisso da instituição com o respeito pelos direitos e dignidade das pessoas, independentemente de sua posição social, econômica ou cultural. Através da cortesia, o MP pode estabelecer uma relação de confiança e de larga cooperação com a sociedade.

Como dever institucional, a cortesia impõe aos membros a responsabilidade de agir de maneira cortês e respeitosa no exercício de suas funções. Isso inclui o tratamento adequado das partes envolvidas em processos judiciais, bem como o respeito pelos direitos e garantias fundamentais de todos os cidadãos. É o “dever geral de urbanidade” de que fala o Estatuto da OAB (Lei nº 8.906/1994), art. 33, § único.

A cortesia como princípio, valor e dever institucional do Ministério Público Brasileiro subministra os tijolos básicos específicos para a edificação de uma instituição humanizada e com sensibilidade social em sua árdua tarefa de cumprir as promessas constitucionais e legais. Desempenha, ademais, um papel re-

levante na promoção de um ambiente de trabalho saudável, no fortalecimento das relações com a sociedade e na garantia do respeito pelos direitos e dignidade de todos quantos se relacionem com a instituição.

O tratamento grosseiro e deselegante dispensado pelo servidor público a todo aquele que se relaciona em função do serviço é ilegal, imoral, intrinsecamente errado e destruidor do ânimo cooperativo da sociedade democrática. A conduta de um agente público exige padrões que vão além da órbita privada, da paixão e do preconceito.

É através do apelo razoável aos princípios, valores e deveres que se julga o procedimento de atuação de uma instituição e mesmo parte importante de seus resultados socialmente úteis. A inobservância da cortesia nos padrões indicados cria hábitos, e os hábitos criados são destrutivos para a relação humanizada entre Ministério Público e sociedade, para a exigência insaciável do protagonismo cidadão e para a confiança coletiva na instituição.

A palavra “cortesia” conota abstenção de descortesia, real ou aparente; mas não só isso, reflete ou incorpora tradicionais valores de interação social. Ela sugere não um mero estado mental ou atitude no real exercício das funções ministeriais, mas um status ou relação com os outros atores, comunitários ou institucionais.

A partir dos elementos teóricos e normativos alinhados acima, pode-se definir o ato descortês, inurbano ou incivil, como o ato que, independentemente de intencionalidade, atenta contra a dignidade humana de uma pessoa ou grupo, sob forma verbal ou não verbal (gestos), produzindo humilhação, constrangimento ou abalo psicológico. O viés de análise é perpassado pela dignidade da pessoa humana.

3 Dever de cortesia no plano institucional interno e externo

As prerrogativas funcionais dos membros do Ministério Público devem ser exercidas com estrita moderação e para os propósitos de interesse público que justificam sua positividade institucional. O uso do cargo ou função não se presta a atender caprichos, paixões, ansiedades irracionais, motivações ideológicas ou interesses de ordem pessoal, em prejuízo do trato cortês e urbano com o público, ou inclusive com os colegas de carreira.

A cortesia representa o ingrediente fundamental para obter cooperação interpessoal, intersocial e em larga escala, circunstância responsável, numa perspectiva global, pelo nível civilizatório alcançado pela humanidade. Não possibilita apenas um belo tratamento com as pessoas, mas também estabelece uma sintonia e uma sinergia entre elas (HAN, 2020, p. 15). Quando se criam emba-

raços à cooperação em todos os níveis, por atitudes grosseiras, autorreferentes e narcisistas, abre-se uma enorme janela para a ruína e para o fracasso. Se, hoje, a humanidade domina completamente o planeta, assegura Harari (2016, p. 138-139), não é porque:

Um indivíduo humano seja muito mais esperto e mais ágil do que um indivíduo chimpanzé ou lobo, e sim porque o *Homo sapiens* é a única espécie na Terra capaz de uma cooperação flexível e em grande escala. [...] O fator crucial de nossa conquista do mundo foi nossa capacidade de conectar muitos humanos uns com os outros. [...] Se os humanos não tivessem aprendido a cooperar com flexibilidade e em grande escala, nossos cérebros astutos e nossas mãos ágeis ainda estariam quebrando lascas de pedra, e não átomos de urânio.

As formas cooperativas podem induzir uma vida marcada pela mais elevada e equilibrada expansão das capacidades individuais e sociais. Não é o ser humano isolado, atomisticamente considerado, que assume protagonismo no processo histórico: é a interação criativa, a cooperação em larga escala, das coletividades na topografia da sociedade. O progresso e a evolução da sociedade não são impulsionados apenas pelas ações individuais inteligentes, mas sim pelo trabalho conjunto de diferentes coletividades. Essas coletividades podem ser culturas, comunidades, nações ou grupos de interesse, e é a interação criativa entre elas que molda a trajetória da sociedade ao longo do tempo.

Por ter a inteligência dado a tecnologia e o poder sobre a natureza, acredita-se, a despeito de todas as provas em contrário, que é necessário à raça humana continuar a ser mais inteligente, de um modo ainda mais sistemático, a fim de conseguir a ordem social, a paz internacional e a felicidade pessoal (HUXLEY, 1973, p. 170). Mas a troca de conhecimento, a partilha de recursos e a colaboração em projetos de grande escala são elementos-chave na construção e transformação da sociedade. A coesão social, a formação de redes e a capacidade de criar sinergias entre diferentes partes da sociedade são condições determinantes para o avanço cultural, econômico, político e tecnológico.

E nada disso é obtido se não for sobre uma base sólida de relações humanizadas e dialogais estabelecida entre pessoas, grupos e setores sociais. Ademais, em se tratando de Ministério Público, o estabelecimento destas relações humanizadas e dialogais com a sociedade funciona como fonte inesgotável de dados e de informações imprescindíveis para o exercício funcional. A sociedade, em sua profunda diversidade, é um fonte extraordinária de informações, que só podem ser acessadas por meio de um diálogo respeitoso, onde o receptor (entenda-se, membro do Ministério Público) precisa estabelecer e manter uma relação dialógica cortês e urbana, tratando o ser humano como fim e não como simples meio ou instrumento.

Se ninguém tem nem sequer 1% do conhecimento atualmente disponível, como diz T. Sowell (2011, p. 37), sem contar a vastidão de conhecimento ainda por vir, a imposição, de cima para baixo, de noções estimadas pelas elites ou pelas diversas instituições públicas, por estarem convencidas da superioridade de seu conhecimento e de suas virtudes, é uma fórmula certa para o desastre. Isso reflete a importância da relação íntima entre Ministério Público e sociedade (portadora de saberes múltiplos e diversos), na construção de soluções conjuntas para os problemas existentes.

Os saberes coletivos, se não conferem onisciência, são os olhos de Cérbero do Ministério Público, principalmente na qualidade de guardião das promessas constitucionais – *watch dog of fundamental rights*. O exercício de prerrogativas públicas, principalmente de fiscalização e de controle (típicas do Ministério Público), constitui um todo cooperativo, que é tanto mais efetivo quanto mais tem à disposição dados e informações, prestados pelos cidadãos que alimentando-o (com ânimo colaborativo e cooperativo), entregam, ao mesmo tempo em que recebem (na forma de resultados efetivos à *res pública*). É, obviamente, na maioria dos casos, um trabalho coletivo inconsciente, mas frutífero.

Como diz Rodrigues (2023, p. 17-18):

O homem comum que sofre na base da pirâmide social os efeitos da ineficiência do poder público em concretizar as promessas fundamentais é um ‘especialista em assuntos gerais’ (assuntos gerais mais vitais, que tocam de perto as condições existenciais mínimas), e desenvolve o relevante papel de um “crítico autorizado” (e, portanto, legitimador), podendo ser bastante funcional na definição da atuação funcional das instituições guardiãs. É possível estabelecer uma troca de energia bem peculiar: os cidadãos, por um lado, ministram a energia do poder (*potencia societatis*), e recebem do Ministério Público, de outro lado, essa mesma energia transformada em serviços.

Para colher esse conhecimento prático, visceral e vívido, além desta peculiar troca de energia, a instituição guardiã precisa abrir múltiplos canais de atendimento ao público e receber, dessa forma, o material necessário para exercer, com efetividade e resolutividade, suas funções constitucionais de guardiania. Esses canais de comunicação podem receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões etc., tratando os cidadãos não como pequenas rodas de uma engrenagem mecânica, mas como protagonistas da arena social e política.

Os gestos rituais de cortesia têm repercussões não apenas mentais e comportamentais (HAN, 2020, p. 35), mas principalmente em forjar alianças cooperativas. Amabilidade, polidez, benevolência e simpatia dificilmente destravam os movimentos opostos de raiva, desconfiança e antipatia. Ninguém, razoavelmente, retribui um sorriso com uma carranca mal-humorada.

Até em atividades de controle correicional, que se passa entre colegas de níveis funcionais distintos, a cortesia também é a regra e se impõe, como disciplina o Código de Ética da Magistratura Nacional “a atividade disciplinar, de correição e de fiscalização serão exercidas sem infringência ao devido respeito e consideração pelos correicionados” (art. 23).

O Código de Ética do Ministério Público brasileiro, aprovado pela Resolução CNMP n. 261, de 11 de abril de 2023, de igual modo preserva o alcance do princípio da cortesia no âmbito institucional interno “as atividades de correição, disciplinar e de fiscalização serão exercidas com o devido respeito e consideração para com todos a que se dirijam” (art. 24).

A urbanidade e a cortesia atravessam a instituição do Ministério Público de ponta a ponta, seja externamente, no trato com as pessoas demandantes de seus serviços, seja no plano interno ou interorgânico, no tangenciamento com os colegas e demais autoridades (atividades de correição, disciplinar e de fiscalização, ou até de interlocução institucional). De notar-se que a adoção sistemática do princípio da cortesia em todas as relações travadas pelo Ministério Público fortalece a imagem pública da instituição e atrai a confiança do público.

Desse princípio, nasce o diálogo, que segue produtivo e cooperativo. Inclusive, constitui princípio avaliativo do estágio probatório do membro do Ministério Público, a disposição e a iniciativa deste para “atuar em rede e de forma integrada e cooperativa tanto no âmbito do Ministério Público quanto em relação a outro órgãos ou instituições de defesa de interesses sociais e/ou de interesses legítimos do Estado” (art. 1º, XII, da Recomendação de caráter genérico CNMP/CN nº 1, de 15 de março de 2018).

A capacidade de diálogo e de consenso, constante igualmente como indicador avaliativo do estágio probatório de membro ministerial na referida Recomendação de caráter geral nº 1/2018 (art. 3º, IV), é grandemente afetada pela falta ou deficiente aplicação do princípio da cortesia.

O Código Ibero-Americano de Ética Judicial (ENAMAT, 2009) expressa muito bem o alcance do princípio da cortesia:

A cortesia é a forma de exteriorizar o respeito e consideração que os juízes devem a seus colegas, a outros membros da repartição judicial tais como, advogados, testemunhas, processáveis e, em geral, a todos os que se relacionam com a administração de justiça (art. 49).

O demandismo e suas práticas ritualísticas, solenes e formais estimula uma conduta de autossuficiência e de autorreferência dos atores processuais: MP, Judiciário e advogados. E alimenta, quase inconscientemente, uma postura incivil e descortês com os não iniciados. E tal prática, num *continuum*, pode atingir um nível capaz de afetar, danosamente, toda a instituição e sua relação de confiança com a sociedade.

A deselegância ou falta de respeito não se refere apenas aos casos clássicos de grosseria verbal, gestualidade tosca, humor baseado em estereótipos raciais, culturais e de gênero, atos hostis, comportamento impaciente, linguagem corporal (braços cruzados, olhar perdido e indiferente, balançar negativo de cabeça) etc. Mas a violação do dever também pode ocorrer durante a realização de atos procedimentais (audiências, reuniões etc), em que o membro procede a interrupções irritadas, sarcasmos ou insultos. A cortesia do agente público também requer respeito pelo tempo das pessoas. Membros do MP devem espelhar a pontualidade, diligência e confiabilidade que esperam dos outros em sua sala de audiências ou de reuniões, ao receber algum profissional (advogado, defensor, juiz etc.) ou atender o público.

A habitual falta de pontualidade de um juiz sem uma boa razão, por exemplo, é desrespeitosa porque inconveniente e onerosa economicamente aos advogados, aos litigantes e ao sistema judicial (GRAY, 2016). Da mesma forma, se um juiz aparece, todavia depois sai inexplicavelmente e indefinidamente da sala de audiências, demonstra falta de cortesia que mina a confiança pública no sistema de justiça. As mesmas razões aplicam-se ao membro do Ministério Público.

4 Violação do princípio de cortesia: possíveis causas

O papel do membro do Ministério Público é servir à comunidade na qualidade de guardião das promessas constitucionais e legais. Esta oportunidade oferece, na verdade, um privilégio; não um privilégio do cargo e de suas garantias intrínsecas, e sim da responsabilidade a ele atribuída. O excesso de trabalho, a quantidade excessiva de audiências, os prazos cada vez mais curtos e peremptórios, nada disso é capaz de retirar a motivação, a serenidade e o poder de otimização do agente político, diante da convicção de que seu trabalho, ainda que incompreendido e não reconhecido, é essencial para a sociedade na qual está inserido.

Contudo, ainda sobrevive um espécimen extremo e espectral de agente público cioso de uma pretensa superioridade sobre os demais, em especial, os cidadãos e as cidadãs que lhes buscam os serviços (e lhes pagam as remunerações e subsídios, via tributação). É um tipo vulgar que se agiganta com os pequeninos e se apequena diante dos grandes. Esta circunstância dá, na realidade, à inobservância do princípio da cortesia sua cor característica e seu efeito discriminador.

Algo importante é perdido (ou esquecido) quando os membros ou os integrantes de uma instituição pública se afastam, perigosamente, de suas origens históricas. Esquecem-se, por exemplo, de que não basta, no exercício da atividade

ministerial, ser um agente técnico-jurídico, recheado de uma hermética racionalidade técnica, mas são necessárias, como aponta Manuel Atienza (2002, p. 202), outras virtudes, como a sensatez, a elevação de objetivos, o senso de justiça, a humanidade e a compaixão.

No tocante ao Ministério Público, especificamente, só lhe é dado realizar o próprio destino jurídico quando, na sua rede coletiva de atuação (e como canal privilegiado de acesso à justiça), apela, prevalentemente, à sua moral institucional que deita raízes em suas origens históricas. E sabe-se que, em seu nascedouro, essa instituição apresentava uma relação muito próxima e íntima à população, o que lhe forneceu, ao longo do tempo, um ferramental decisivo para ser contemplada com generosidade na Constituição de 1988.

O contato persistente com pessoas humildes, carentes e desprovidas de cultura refinada, desenvolveu nos membros, ao longo dos anos e das décadas, as qualidades listadas pelo professor espanhol Atienza (2002, p. 202): sensatez, senso de justiça, humanidade e compaixão. A dinâmica social de atendimento ao público forjou os deveres legais atribuídos ao membro do Ministério Público: escuta ativa da população sob sua jurisdição (atendimento ao público, propriamente dito) e cortesia no trato com as pessoas atendidas.

Apesar do princípio da cortesia ser estabelecido de forma muito clara nos códigos de ética e nas diversas leis de regência, permanece uma página em branco as possíveis causas que levam ao descumprimento dos deveres respectivos. Nos itens seguintes será feita uma análise, ainda que especulativa e superficial – mas verificável –, de algumas prováveis causas.

4.1 Saúde mental

O Ministério Público desempenha um papel crucial na promoção da justiça e na defesa dos interesses sociais, e seus membros frequentemente enfrentam pressões intensas e desafios emocionais no exercício de suas funções. Os poderes sociais, econômicos e políticos (PARGA, 1971, p. 21) que esses agentes públicos precisam arrostar, cada vez mais virulentos e intimidantes, cobram um preço elevado à sanidade psicológica e, até física, de alguns tantos profissionais.

A saúde mental desses agentes públicos pode ser afetada por diversos fatores, incluindo o volume de trabalho, a natureza estressante das responsabilidades, a exposição a situações emocionalmente carregadas e a natureza adversarial do sistema legal. Se a saúde mental dos membros do Ministério Público estiver comprometida, isso pode ter várias consequências, incluindo a possibilidade de violação do princípio da cortesia.

Um profissional, por exemplo, que está lidando com estresse, ansiedade ou depressão pode ter dificuldade em manter a calma em situações adversas, o que pode levar a comportamentos inadequados. Além disso, a falta de empatia ou compreensão devido a problemas de saúde mental pode afetar negativamente a interação com outras partes envolvidas no processo judicial ou pessoas que, direta ou indiretamente, se relacionem com o profissional em razão do serviço.

É importante que a instituição do Ministério Público reconheça a importância da saúde mental de seus membros e implemente medidas para apoiar o bem-estar psicológico. Isso pode incluir programas de apoio emocional, treinamento em gestão do estresse e acesso a serviços de saúde mental. Ao abordar as questões de saúde mental, é possível contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e, conseqüentemente, para a manutenção do princípio da cortesia no exercício das funções do Ministério Público.

4.2 Valores morais

A escala de valores ou parece perdida, ou invertida, quando um agente público predisposto a defender a democracia e outros interesses relevantes com assento constitucional, trata com menoscabo e sem o devido respeito, os átomos componentes deste cenário político: os cidadãos e as cidadãs. Não é necessária uma virtude extraordinária para que o membro ministerial, em seu labor diário, porte-se com o mínimo de cortesia nas suas relações funcionais e institucionais.

A política institucional da cortesia e da gentileza (art. 43, IX, da Lei nº 8.625/1993; art. 236, inciso VIII, da LC nº 75/1993; art. 1, incs. IX e XIII, da Recomendação de caráter genérico CNMP/CN nº 1, de 15 de março de 2018; arts. 2 e 23, da Resolução CNMP nº 261, de 11 de abril de 2023) é mais molecular que de massa, é mais integrada à moral institucional do que individual. Mas todos reconhecem a grosseria e a impolidez quando a veem ou experimentam-lhe a tirania.

Obviamente, não é possível conhecer os sentimentos e os valores morais em forma direta, porque unicamente são percebidos através das manifestações observáveis (PARETO, 2005, p. 85). Dessa forma, apenas os atos exteriores refletem a qualidade técnica e moral do membro ministerial. E a partir disso, é possível traçar um quadro de causalidade, de modo a proporcionar elementos capazes de compreender o comportamento frente a terceiros.

As asperidades das lutas e dos enfrentamentos diários dos membros do MP que servem aos interesses da sociedade, não podem e não devem migrar e contaminar a conduta cordial, cortês e serena no trato com todos que se rela-

cionam com a referida atividade finalística. Não há um combate ao inimigo ou um antagonismo radical, sem regras ou limites, mas um trabalho profissional sobre um “diálogo regulado” e dialético, em busca de uma gestão razoável dos conflitos.

A não compreensão desses limites conceituais em combinação com propensões morais, induzem atitudes e comportamentos que fogem ao paradigma aceitável de cortesia e de urbanidade.

Uma instituição pública guardiã das promessas constitucionais, defensora do regime democrático, da ordem jurídica e dos direitos sociais, imbuída do objetivo de emancipar a sociedade da necessidade, do medo e da insegurança, precisa entregar resultados efetivos, mas sempre com o cuidado de não retraumatizar o elemento humano envolvido na equação (já de si vítima de uma proteção insuficiente – *üntermassverbot* – em seu “mínimo existencial”).

4.3 Falta de capacitação e aperfeiçoamento funcionais

O padrão de conduta do membro do MP, que enfeixa vários princípios e valores, dentre eles, o da cortesia, é mera expectativa de decoro voluntário a ser exercido sob um nível pessoal ou é ele a expectativa que necessita ser observada por um grupo profissional particular no próprio interesse e da comunidade? O corpo de integrantes do MP constitui um grupo especial na comunidade. Compreende uma seleta parte de uma honrada profissão. É-lhe confiado, a cada dia, o exercício de considerável poder. Seu exercício pode ter efeitos dramáticos sobre as vidas dos cidadãos (THOMAS, 1988, p. 7). E, certamente, os cidadãos não desejarão que tal poder repouse em alguém cuja honestidade, habilidade (cognitiva, verbal, de comunicação etc.) ou comportamento pessoal seja questionável. É necessário, portanto, que existam padrões de conduta dentro e fora do Ministério Público que se destinem a manter a confiança naquela expectativa.

É temerário depender essencialmente da auto-restrição do próprio agente público e de sua autodisciplina para manter-se íntegro o princípio da cortesia. Um agente público inserido em ambiência democrática jamais pode ser o árbitro supremo de sua conduta. É necessário, por meio de programas institucionais de capacitação e de formação, instilar, continuamente, nos membros/membras, a consciência (e o alcance) de seus deveres, obrigações e vedações, além de uma permanente atualização dos padrões de profissionalismo. O conhecer – fruto de contínua formação –, exige uma ação, a ação criadora de uma nova realidade e de um cenário de transição.

A formação contínua estende-se tanto às matérias especificamente jurídicas como aos princípios e às regras da ética profissional, assim como aos conhecimentos e às técnicas que possam favorecer o melhor desempenho das suas funções (AIAMP, 2022), como: habilidades interpessoais, comunicação eficaz, gestão de conflitos etc. O propósito deve ser sempre de desenvolver capacidades relevantes a partir de uma formação relevante e multidisciplinar.

4.4 Insuficiente orientação institucional

Não basta *tout comprendre, c'est tout pardonner* (“entender tudo é perdoar tudo”), mas compreender para evitar, e não evitando (pela orientação), punir para erradicar as atitudes desrespeitosas e descorteses no serviço público, em especial, nos setores mais dotados de prerrogativas e atribuições, como no âmbito de instituições meritocráticas.

As atividades avaliativas e orientadoras, principalmente por meio de órgãos disciplinares, referem-se às diretrizes, valores e expectativas estabelecidos pela instituição para orientar o comportamento ético e profissional de seus membros.

Se a instituição não fornecer uma orientação clara sobre a importância da cortesia, do respeito e da comunicação eficaz, os membros do Ministério Público podem não compreender completamente a relevância desses aspectos em sua conduta profissional. Isso pode levar a comportamentos inadequados, falta de sensibilidade ou desconsideração pelas normas de cortesia ao lidar com pessoas que buscam os serviços ministeriais ou se relacionem com a instituição em função do serviço demandado.

4.5 Condescendência disciplinar

A condescendência disciplinar, que se refere à falta de rigor na aplicação das normas disciplinares ou à tolerância excessiva com comportamentos inadequados, pode, de fato, contribuir para a falta de cortesia por parte dos membros do Ministério Público e de outros profissionais em qualquer organização. Quando as violações das normas de conduta não são tratadas com seriedade e de forma consistente, pode criar um ambiente onde comportamentos desrespeitosos e rudes são tolerados ou até mesmo aceitos (normalizados).

Se os órgãos correicionais do Ministério Público ou outras autoridades responsáveis pela disciplina dos membros não lidam adequadamente com casos de falta de cortesia, isso pode levar a uma cultura organizacional onde tais comportamentos são tidos como normais, ou até encarados como excentricidades. Os membros do MP podem começar a acreditar que não haverá consequências significativas para suas ações, independentemente de serem corteses ou não no exercício de suas funções.

Além disso, a falta de ações disciplinares pode minar a confiança do público na instituição, já que a cortesia e o respeito são esperados dos profissionais que trabalham em cargos públicos, como os membros do Ministério Público. A confiança do público é essencial para a legitimidade e eficácia do MP em sua missão de promover a justiça e proteger os interesses da sociedade.

Portanto, é crucial que as autoridades correicionais e diretivas do Ministério Público estejam atentas à importância da cortesia e do respeito no ambiente de trabalho, estabelecendo padrões claros de conduta e garantindo que as violações desses padrões sejam tratadas de forma adequada e consistente. Isso pode ajudar a criar um ambiente onde a cortesia seja valorizada e praticada, contribuindo para uma cultura organizacional mais saudável e para o fortalecimento da confiança da sociedade na instituição.

4.6 Perfil autoritário

Um perfil autoritário é caracterizado por uma inclinação para exercer poder e controle de maneira excessiva, desconsiderando as opiniões, sentimentos e dignidade dos outros. Alguns elementos servem para evidenciar esse perfil:

1. *Desprezo pela perspectiva dos outros.*

Um indivíduo autoritário pode ter dificuldade em aceitar pontos de vista diferentes dos seus próprios. Isso pode levar a uma falta de cortesia ao interagir com colegas, subordinados, partes envolvidas em processos judiciais e outras pessoas com as quais ele tem contato no exercício de suas funções.

2. *Imposição de autoridade.*

Indivíduos autoritários, muitas vezes, acreditam que têm o direito de impor sua autoridade sobre os outros de maneira rígida e inflexível. Isso pode se traduzir em uma comunicação rude e desrespeitosa.

3. *Falta de empatia.*

A falta de empatia é uma característica comum em perfis autoritários. A empatia é fundamental para entender as emoções e perspectivas dos outros, e a falta dela pode levar a interações insensíveis e pouco corteses.

4. *Baixa tolerância à frustração.*

Indivíduos com perfil autoritário podem ter uma baixa tolerância à frustração, o que significa que reagem de forma negativa quando confrontados com obstáculos ou situações difíceis. Isso pode se manifestar em comportamentos impacientes e rudes.

5. *Falta de habilidade de comunicação.*

Pessoas autoritárias podem não ter desenvolvido habilidades de comunicação eficazes para lidar com situações desafiadoras de maneira cortês e construtiva. Isso pode levar a respostas abruptas e desrespeitosas em suas interações.

Para mitigar esses comportamentos, é essencial proporcionar treinamento em habilidades de comunicação, gestão de emoções e empatia aos membros do MP (vide item 4.3). Além disso, é importante que os órgãos internos competentes promovam uma cultura organizacional que valorize a cortesia, o respeito mútuo e a empatia, de modo a desencorajar comportamentos autoritários e promover interações mais respeitosas e construtivas no ambiente de trabalho.

Mas a questão suscita outras dúvidas. Será que o fato do Ministério Público ser uma instituição eleitoralmente irresponsável afeta a forma como é estabelecida a relação com a sociedade? Um suposto perfil autoritário e, portanto, rude e descortês, pode derivar dessa especial condição política? Sabe-se que a natureza do exercício do poder se modifica, em todos os seus aspectos, quando aqueles que o exercem correm o risco de eleições periódicas, em que todos os seus atos e a forma como são executados são colocados sob o escrutínio permanente da sociedade.

Embora o membro do MP não detenha um mandato político recebido, periodicamente, de eleitores, ele persiste sendo um agente político, com o dever de residir na comarca, de relacionar-se, funcionalmente, com outros atores políticos e de atender o público em suas demandas urgentes. E ainda tem de render contas ao seu entorno social, onde vive, respira, pensa, interage e integra-se nas opiniões do mundo. Logo, não é essa peculiar condição política (a inexistência de mandato eletivo) que explica ou justifica eventual violação ao dever de cortesia.

A confiança da sociedade no Ministério Público geralmente depende de sua eficácia, integridade e transparência, bem como da maneira (respeitosa, empática) como ele interage com a comunidade. Se os membros do MP cumprirem suas responsabilidades de maneira imparcial, justa e cortês, eles podem estabelecer uma relação positiva com a sociedade, independentemente de não serem eleitos diretamente.

4.7 Narcisismo institucional

O narcisismo é um fenômeno geral que acompanha a atomização crescente da sociedade moderna em pequenos grupos autocentrados. As formas objetivas ou institucionais são rechaçadas em favor de estados subjetivos ou perspectivas pessoais (HAN, 2020, p. 18). Assiste-se a um processo de narcisificação da sociedade. O *socius* (“social”) dá lugar ao *solus* (“sozinho”). As formas objetivas ou institucionais são rechaçadas em favor de estados subjetivos, perspectivas pessoais (HAN, 2020, p. 18, 33, 107) ou solipsistas.

Indivíduos com traços narcisistas tendem a ter uma visão inflada de sua própria importância, falta de empatia pelos outros e uma necessidade excessiva de admiração e validação (RUSSELL, 2003, p. 17). Seguem listadas abaixo algumas maneiras pelas quais o narcisismo institucional de um membro do MP pode levar à falta de cortesia.

a) *Desconsideração pela opinião do outro.*

Pessoas com traços narcisistas podem desconsiderar as opiniões e sentimentos dos outros, incluindo colegas de trabalho, subordinados, partes envolvidas em processos judiciais e quaisquer pessoas que se relacionem em razão do serviço. Isso pode levar a uma falta de cortesia ao não ter em conta as perspectivas e preocupações dos outros.

b) *Necessidade de superioridade.*

Narcisistas, frequentemente, têm uma necessidade de se sentirem superiores aos outros. Isso pode levar a um comportamento condescendente e desrespeitoso em relação aos colegas, subordinados e outras pessoas com as quais se relacionem, minando a cortesia nas interações.

O consumo do princípio da independência funcional (vide item 4.8), sem qualquer filtro ou sopesamento, intensifica, no caso do membro do Ministério Público, a referência narcisista a si mesmo.

c) *Manipulação e exploração.*

Narcisistas podem manipular e explorar outras pessoas para atender às suas próprias necessidades e desejos. Essa manipulação pode levar a interações interpessoais pouco corteses, já que o foco está nos interesses do narcisista, em detrimento da cortesia e do respeito pelos outros.

d) *Falta de empatia.*

A falta de empatia é uma característica central do narcisismo. A incapacidade de compreender as emoções e perspectivas dos outros pode levar a respostas insensíveis e falta de cortesia em situações sociais e profissionais. Como

destaca Sennett (2008, p. 581), “a persistência do eu, o inacabamento das emoções que o agitam e a impossibilidade de finalizá-las é um traço característico do narcisismo”.

Para mitigar ou eliminar a falta de cortesia relacionada ao narcisismo intraorgânico, as instituições, em especial o Ministério Público (objeto deste estudo), podem considerar medidas como:

1. Treinamento em inteligência emocional: desenvolver habilidades de inteligência emocional pode ajudar os membros do MP a entenderem suas próprias emoções e as emoções dos outros, promovendo a empatia e a cortesia nas necessárias ou eventuais interações.
2. Promover uma cultura de respeito: estabelecer uma cultura organizacional que valorize o respeito mútuo, a cortesia e a colaboração pode incentivar, de forma natural, comportamentos mais respeitosos por parte dos membros do MP.
3. Aconselhamento e apoio: oferecer aconselhamento e apoio psicológico aos membros do MP que apresentem comportamentos narcisistas disfuncionais, pode ajudá-los a desenvolver uma compreensão mais profunda de suas atitudes e a promover mudanças positivas no comportamento.

4.8 Falta de senso de pertencimento

Em regra, por conta de uma má leitura do princípio da independência funcional, os membros do Ministério Público tendem a criar ilhas de atuação, com indiferença pelos valores e princípios institucionais, e não desenvolvendo uma consciência de comunidade institucional. Eis a grande armadilha com que se depara, atualmente, o Ministério Público (RODRIGUES, 2023, p. 115). Sempre é importante ressaltar que a conduta do agente ministerial não diz respeito apenas a si mesmo ou a uma amplificação do seu ego (numa espécie de “subjetivismo autoafirmador”), mas se confunde com a instituição que representa (ou “presenta”). As realizações obtidas na efetivação de direitos sociais não pertencem ao agente, enquanto indivíduo isolado, mas à instituição.

Cada membro ou membra do Ministério Público, até certo ponto, é um feixe independente de competências, mas todos retiram os meios e as medidas necessárias de atuação de um fundo comum, trazidos a eles por um sistema institucional conglobante e cooperativo. É incompreensível, e até inaceitável, diante desse cenário, a existência de um agente ministerial que não se sente parte de um grande todo.

Quando a fidelidade e a lealdade já não se dirigem à instituição a que pertencem e integram, mas aos seus propósitos e projetos pessoais de curto alcance, os membros invertem os valores. Adotam, quase inconscientemente, um mecanismo de personalização dos princípios e dos valores institucionais, um filtro por onde essas variáveis “abstratas” assumem concreção; aquela concreção com sabor de realização pessoal. A parte transforma-se no todo (produtora de si mesma), e neste processo, o todo, inevitavelmente, passa a segundo plano, não sendo mais o continente reconhecível dos diversos conteúdos. Desenvolve-se, portanto, perigosamente, um sentimento de não pertencimento da parte (órgão de execução) ao todo (instituição do Ministério Público), resultando, em casos extremos, numa espécie assimétrica de individualização dos êxitos e de institucionalização dos fracassos.

O sentimento de não pertencimento à instituição, engendra algumas situações indesejáveis, aparentemente derivadas de uma radicalização da independência funcional, como: adoção de normas próprias de atuação, autossuficiência (ou uma referência hiperbólica a si mesmo: um individualismo exacerbado que enaltece o agente político, ao mesmo tempo em que o esmaga), insuficiente interlocução (ou cooperação) intra e interinstitucional, não vinculação aos princípios, valores e deveres institucionais (com especial destaque para o que é objeto deste estudo), prevalência do emocionalismo e do individualismo possessivo etc.

Sobre o insuficiente diálogo intrainstitucional, a “Carta de Princípios Éticos dos Ministérios Públicos Ibero-Americanos” (AIAMP, 2022) recomenda que os membros participem da “vida interna da instituição, com capacidade e profissionalismo, colaborando no cumprimento dos seus objetivos de acordo com identidade, missão e visão institucional”. Ao integrar-se em um nível razoável de pertencimento institucional, o membro “contribuirá com a sua experiência ou opiniões para enriquecer as deliberações, evitando qualquer atitude de reserva ou retraimento em detrimento do dever de colaboração que possa oferecer ao serviço e aos fins da instituição”.

5 Considerações finais

O tratamento com urbanidade e cortesia dispensado ao cidadão e à cidadã que buscam os serviços do Ministério Público é uma dessas decências elementares do membro e da membra que têm a honra e o privilégio de envergar as insígnias da instituição. Não é apenas um dever moral, mas uma imposição jurídica que transcende as simples amarras éticas e desafia, quando violado, sanções disciplinares e até reparações patrimoniais na esfera judicial cível por constituir-se, eventualmente, em dano moral.

É impossível deixar a exigência desse dever específico de cortesia ao campo frouxo da moral. Incumbe aos órgãos correicionais garantir a efetividade do referido dever, não aos códigos de ética ou às normas de conformidade. Configura direito incondicional e intransigível da população ter acesso a agentes do Ministério Público efetivos, transparentes e corteses, capazes de estabelecer uma escuta ativa, respeitosa e empática. Esses padrões de conduta não podem ser relaxados ou negligenciados.

O dever de cortesia não fica restrito ao processo judicial e aos atores que, direta ou indiretamente, atuam neste processo. O tratamento respeitoso, cortês e urbano estende-se a todas as pessoas que se relacionam institucionalmente com o membro do Ministério Público. Todas as opiniões, interesses legítimos e preocupações dessas pessoas devem ser consideradas e escutadas com respeito, buscando ajustar as relações e regular a conduta, de sorte a proporcionar o maior efeito ao plano inteiro de suas expectativas com um mínimo de atrito e desperdício.

Domesticar o ímpeto de autossuficiência, eventualmente encontradiço em alguns membros/membras do MP, e impedir que se transforme em arrogância e falta de urbanidade no trato com o cidadão é o objetivo que reconecta o MP com suas grandiosas origens. O resgate dos antigos traços de proximidade cidadã e de respeitosa atenção aos apelos da comunidade, pressupõe que os valores morais e institucionais sejam internalizados (via formação ou orientação correicional), continuamente, no exercício funcional diário. Esses valores morais, dentre os quais sobreleva-se o da cortesia, fazem da instituição do Ministério Público um *locus* fiável e estetizado.

A qualidade de agente político isento de eleições periódicas não emancipa o membro do Ministério Público de suas obrigações jurídicas, morais e políticas, derivadas, basicamente, de sua inserção social e de seus múltiplos afazeres institucionais junto à comunidade. Condutas deselegantes, grosseiras e arrogantes só alargam o abismo que se insinua na relação sociedade/Ministério Público, prejudicando a confiança da sociedade nas atividades de toda a instituição. Sem confiança, a população pode, inclusive, escolher outros atores mais acessíveis para a solução de seus conflitos.

A adoção de proclamações legais a propósito da aplicabilidade do dever de cortesia não cria automaticamente ou mantém os agentes públicos na mesma expectativa. Há a necessidade de se criar meios operacionais para garantir a concreção do princípio/valor/dever no dia a dia funcional. A instituição, assim, no sentido de eliminar inteiramente essa equação pessoal em todos os assuntos (internos e externos, intraorgânicos e interorgânicos), tem alguns deveres centrípetos bem claros (que podem vir à luz por meio de uma política ou programa institucional):

1. capacitar e formar, de modo contínuo, seus membros nas melhores práticas funcionais, destacando deveres e obrigações;
2. orientar, pelos canais disciplinares e correicionais, a persistente observância dos valores, dos princípios e dos objetivos institucionais;
3. em última instância, fiscalizar e punir, com efetividade corretora, eventuais violações.

Referências

ASSOCIAÇÃO IBERO-AMERICANA DE MINISTÉRIOS PÚBLICOS (AIAMP). *Carta de Princípios Éticos dos Ministérios Públicos Ibero-Americanos*. 2022. Disponível em: <<https://www.mpf.mp.br/pgr/documentos/cartadeprincipioseticosdosministeriospublicosiberoamericanos.pdf>>. Acesso em: 6 nov. 2023.

ATIENZA, Manuel. *As razões do Direito. Teorias da argumentação jurídica*. 2. ed. Tradução de Maria Cristina Guimarães Cupertino. São Paulo: Landy, 2002.

AULETE. *Dicionário da Língua Portuguesa*. 2023. Disponível em: <<https://aulete.com.br/cortesia>>. Acesso em: 3 nov. 2023.

CATLIN, G. E. G. *Tratado de política*. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1964.

CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO (CGJ/RJ). *Código de Ética e Conduta dos servidores e colaboradores da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro*. 2023. Disponível em: <https://cgj.tjrj.jus.br/documents/1017893/7972598/codigo_de_etica.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2023.

DICIO. *Dicionário Online de Português*. 2023. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/cortesia/>>. Acesso em: 3 nov. 2023.

ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE MAGISTRADOS DO TRABALHO (ENAMAT). *Código Ibero-Americano de Ética Judicial*. 2009. Disponível em: <http://www.enamat.jus.br/wp-content/uploads/2009/08/codigo_ibero_americano.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2023.

GRAY, Cynthia. *Judicial courtesy and respect for people's time*. 2016. Disponível em: <<https://judicature.duke.edu/wp-content/uploads/2021/11/GraySpring2016.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

HACKER, Friedrich. *Agressividade. A violência no mundo moderno*. Tradução de Maria Emília Ferros Moura. Lisboa: Livraria Bertrand, 1981.

HAN, Byung-Chul. *La desaparición de los rituales*. 1. ed. Tradução de Alberto Ciria. Argentina: Herder, 2020.

_____. *A sociedade da transparência*. Tradução de Miguel Serras Pereira. Lisboa: Relógio D'Água Editores, 2014.

HARARI, Yuval Noah. *Homo Deus. Uma breve história do amanhã*. 1. ed. Tradução de Paulo Geiger. São Paulo: Companhia das Letras, 2016.

HUXLEY, Aldous. *A filosofia perene*. Tradução de Murillo Nunes de Azevedo. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1973.

MECLER, Kátia. *Psicopatas do cotidiano*. Portugal: Casa das Letras, 2016.

- MICHAELIS. *Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa*. 2023. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/urbanidade/>>. Acesso em: 3 nov. 2023.
- PARETO, Vilfredo. *La transformación de la democracia*. Tradução de Carlos A. Fernández Pardo. Buenos Aires: Editorial Struhart, 2005.
- PARGA, M. Jimenez de. *Los regimenes políticos contemporaneos*. Madrid: Tecnos, 1971.
- PAYOT, Jules. *A educação da vontade*. Tradução de Roberto Mallet. Campinas, SP: Kirion, 2018.
- PINKER, Steven. *O novo Iluminismo. Em defesa da razão, da ciência e do humanismo*. 1. ed. Tradução de Laura Teixeira Motta e Pedro Maia Soares. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.
- POUND, Roscoe. *Justiça conforme a lei*. Tradução de E. Jacy Monteiro. São Paulo: Ibrasa, Coleção “Clássicos da Democracia”, n. 30, 1965.
- RODRIGUES, João Gaspar. *Ministério Público resolutivo: o guardião das promessas constitucionais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2023.
- RUSSELL, Bertrand. *A conquista da felicidade*. Tradução de Luiz Guerra. Rio de Janeiro: Ediouro, 2003.
- . *Ideais políticos*. Tradução de Pedro Jorgensen Jr. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.
- SENNETT, R. *Verfall und Ende des öffentlichen Lebens. Die Tyrannei der Intimität*. Berlin: Berlin Verlag, 2008.
- SOWELL, Thomas. *Os intelectuais e a sociedade*. Tradução de Maurício G. Righi. São Paulo: É Realizações, 2011.
- THOMAS, J. B. *Judicial ethics in Australia*. Sydney: Law Book Company, 1988.
- WALZER, Michael. *Esferas da Justiça: uma defesa do pluralismo e da igualdade*. Tradução de Jussara Simões. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

