



PROJETO

**ESTRUTURAÇÃO
DE PROMOTORIAS DE
JUSTIÇA QUE EFETUAM
ATENDIMENTO AO PÚBLICO**





RESUMO GERAL:

A qualidade do serviço de atendimento ao público, no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto no da iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes.

Tais mudanças, contudo, dada a sua multifária possibilidade de soluções, somente terão visibilidade, quando, ações ou atividades, estrategicamente projetadas, puderem atingir o grau de qualidade, reproduzindo ganhos para o sistema social, que todos ambicionam.

Dentro desta nova conjuntura, impõe-se ao Órgão do Parquet, no que tange às atividades voltadas para o Atendimento ao Público, buscar soluções estratégicas, cujo nascedouro encontra-se delineado nas páginas deste projeto, para prestar aos jurisdicionados que procuram o Promotor de Justiça, continuamente, um atendimento lastreado pela excelência.



FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

- Lei nº 8.625/93 – Lei Orgânica Nacional do Ministério Público

Art.32 - Além de outras funções cometidas nas constituições federal e estadual, na lei orgânica e demais leis, compete aos Promotores de Justiça, dentro de suas esferas de atribuições:

I - (...)

II - Atender a qualquer do povo, tomando as providências cabíveis.

- Lei complementar n.º 72, de 12 de dezembro de 2008 – Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Ceará

Art.75 - Além das atribuições previstas nas Constituições Federal, Estadual e demais Leis, compete aos Promotores de Justiça exercer as atribuições do Ministério Público junto aos Órgãos jurisdicionais de primeira instância, competindo-lhes ainda:

I - (...)

II - atender a qualquer do povo, adotando providências cabíveis ou prestando os esclarecimentos necessários.



JUSTIFICATIVA DO PROJETO:

Buscando, cada vez mais, a concretização da missão constitucional atribuída ao Ministério Público, instituição essencial ao exercício da cidadania, este projeto visa ao estreitamento das relações da instituição com a sociedade, através do aprimoramento do atendimento ao público nas Promotorias de Justiça.

Isso porque, de todas as atuações do Ministério Público, é o atendimento ao público que lhe permite o contato direto com a realidade social, juntamente com suas dificuldades e anseios, representando um dos canais mais adequados à manutenção do zelo pela prestação dos serviços de relevância pública assegurados na Carta Magna.

O atendimento ao público é, pois, uma das tarefas ministeriais mais importantes, na medida em que se constitui, muitas vezes, no primeiro contato do cidadão com o Ministério Público, sendo que determinadas falhas podem prejudicar a imagem da instituição, devendo, portanto, serem definitivamente eliminadas.



DESCRIÇÃO DA AÇÃO - OBJETIVO GERAL:

Fomentar e otimizar o Atendimento ao Público realizado nas Promotorias de Justiça de Fortaleza.

DESCRIÇÃO DA AÇÃO OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estreitar as relações entre a sociedade e o Ministério Público;
 - Motivar Promotores de Justiça e servidores a efetuarem um atendimento ao público mais eficaz;
 - Prestar ao cidadão, atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, utilizando os recursos (materiais, humanos, informatizados, etc.) necessários para um trabalho primoroso;
 - Dar plena divulgação à coletividade, das atividades desenvolvidas pelo Promotor de Justiça, na sua atuação como pacificador social, contribuindo efetivamente para desobstrução de demandas frente ao Judiciário;
 - Desenvolvimento de um Manual de Recomendações para o Atendimento ao Público nas Promotorias de Justiça;
 - Qualificação dos Servidores Públicos que realizam atendimento nas Promotorias de Justiça.
- AÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO**

DO PROJETO:

As atividades serão desenvolvidas em 06(seis) etapas, classificadas em ordem alfabética neste projeto, às quais poderão ser divididas em fases.



AÇÕES – ETAPA “A”: APRESENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

• ETAPA “A” - FASE 01 - INSTALAÇÃO DA COMISSÃO

1.º) Designação de comissão para o desenvolvimento do projeto, com a publicação do ato administrativo instituidor (portaria);

2.º) Reunião, a ser realizada na Secretaria Executiva dos Juizados Especiais da PGJ-CE, no máximo, em 30(trinta dias), após a publicação da portaria de designação da comissão, para:

I - Definir o local das reuniões posteriores, em espaço onde haja o suporte material (computador, impressora, telefone, etc.) necessário para o desenvolvimento das atribuições da comissão;

II - Definir a agenda da ETAPA “A”;

III - Divisão das tarefas entre os integrantes da comissão.

• ETAPA “A” - FASE 02 - APRESENTAÇÃO DO PROJETO: PROMOTORES DE JUSTIÇA

1.º) Exposição do Projeto, em reunião designada pela comissão, à Procuradora Geral de Justiça e aos Promotores de Justiça, para:

- Apresentação da comissão e formas de comunicação.

- Esclarecer quais os objetivos do projeto.

- Divulgar as ferramentas necessárias para a plena consecução do projeto, que consistirão em:

I - Manual de recomendações sobre atendimento ao público;

II - Programa Informatizado padrão de atendimento ao público e página na internet (sítio Ministério Público);

III - Levantamento da infra-estrutura física e material das Promotorias de Justiça (apresentação de relatório) para fins de padronização e estruturação do espaço;

IV - Ampla divulgação do projeto de atendimento ao público junto à coletividade com:



- a) Sinalização da Promotoria de Justiça com uma placa;
- b) lançamento do programa em evento na Procuradoria de Justiça e posteriormente em cada uma das Promotorias de Justiça, inclusive com a participação da imprensa;
- c) distribuição de folders explicativos sobre atendimento ao público nas Promotorias de Justiça e atribuições do Promotor de Justiça;
- d) distribuição e utilização de camisetas personalizadas com frase referindo-se aos objetivos do projeto.

V – Realização de cursos de capacitação sobre atendimento ao público para servidores, inclusive à distância;

VI – Acompanhamento e manutenção da proposta de qualidade, da seguinte forma:

- a) desenvolvimento de formulários e urnas para sugestões/críticas da sociedade;
- b) Implantar grupos de trabalho formados por Promotores de Justiça e pessoal de apoio para realização de atendimento ao público em cada uma das Promotorias de Justiça, em períodos ou datas pré-estabelecidos;
- c) Desenvolvimento de formulário para levantamento estatístico mensal voltado exclusivamente para o atendimento ao público para fins de acompanhamento pela comissão;
- d) Repassar às Promotorias de Justiça assuntos atualizados ou eventos sobre atendimento ao público;
- e) Manter atualizada a página de internet do Ministério Público do Ceará sobre atendimento ao público.

2.º) Participação dos Promotores de Justiça na reunião:

A contribuição dos Promotores de Justiça será fundamental durante a reunião, fornecendo à comissão informações abaixo e participando das votações, bem como o envolvimento durante todas as etapas do projeto:

- Dias e horários de atendimento ao público nas Promotorias de Justiça, bem como o e-mail para facilitar o contato com a comissão;
- Informar os principais óbices detectados durante o trabalho, que inviabilizam um atendimento com excelência.
- Escolha da frase a ser utilizada no material de divulgação do projeto.
- Informar se tem interesse em participar do grupo de trabalho voltado para dar suporte às Promotorias de Justiça, no que se refere a etapa de manutenção da qualidade do atendimento, após a implantação do projeto.



ETAPA “A” - FASE 03 - APRESENTAÇÃO DO PROJETO: SERVIDORES

1.ª) Reunião com servidores em exercício nas Promotorias de Justiça para:

I - Apresentação da comissão;

II - Apresentação do Manual de Recomendação de Atendimento ao Público nas Promotorias de Justiça;

- III - Apresentação do modelo do layout placa, folders, camiseta, etc.;

IV - Colher sugestões sobre cursos cuja abordagem esteja voltada para o atendimento ao público;

V - Colher informações sobre os principais óbices verificados pelos servidores durante o trabalho, para a não consecução de um atendimento ao público eficaz.

• ETAPA “A” - FASE 04 - DESENVOLVIMENTO DO MANUAL DE RECOMENDAÇÕES


1.º) Desenvolvimento do manual de recomendações de Atendimento ao Público nas Promotorias de Justiça.

• ETAPA “A” - FASE 05 - CRIAÇÃO DA ARTE A SER UTILIZADA NO MATERIAL DE DIVULGAÇÃO DO PROJETO

1.º) Criação de logomarca produzida com amparo na frase escolhida pelos Promotores de Justiça;

3.º) Criação do folder explicativo sobre atendimento ao público nas Promotorias de Justiça e atribuições do Promotor de Justiça;

4.º) Confecção do formulário (modelo) e urna (modelo) para realização de pesquisa de satisfação do cidadão, que ficará à disposição do público para críticas ou sugestões acerca do atendimento nas Promotorias.



• ETAPA A - FASE 06 - APRIMORAMENTO DO PROGRAMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA

1.º) Aprimoramento, pelo setor de informática da PGJ-CE, em parceria com a comissão do projeto, do programa padrão de atendimento ao público nas Promotorias de Justiça, levando em consideração os seguintes aspectos:

- Padronização de rotinas relacionadas ao processo de triagem (ficha de atendimento eletrônico);
- Elaboração de pautas eletrônicas, para agendamento do atendimento, quando for o caso;
- Cadastro informatizado de entidades/órgãos para encaminhamento;
- Controle estatístico de dados, para dinamização do atendimento (v.g, relação de tipos de desavenças mais freqüentes; perfil dos jurisdicionados; demanda diária, mensal e semanal; etc.);
- Termos de audiências públicas eletrônicos;
- Modelos de notificações/convites informatizados.

2.º) Desenvolvimento, em parceria com o setor de informática da PGJ-CE, de página virtual, atrelada ao sítio do Ministério Público, onde poderão ser encontradas diversas informações atualizadas sobre atendimento, entre às quais:

- Informações gerais sobre atendimento ao Público nas Promotorias de Justiça;
- Estatísticas de atendimento;
- Acesso às informações relacionadas aos trabalhos desenvolvidos pela comissão;
- Link para envio de sugestões/críticas sobre o Atendimento nas Promotorias de Justiça dos Juizados Especiais.
- Endereços, nome dos servidores e Promotores de Justiça, telefones e horário de atendimento de cada Promotoria de Justiça.



ETAPA “B” - EXECUÇÃO DO PROJETO

Reunião da comissão, no máximo, em 30(trinta) dias, após a última fase da etapa anterior, para definição da agenda e atribuições de cada componente na realização desta etapa, a seguir definidas:

1.º) Reprodução dos exemplares do manual de atendimento ao público nas Promotorias de Justiça, em quantidade compatível com a necessidade;

2.º) Verificar se já foi suprida a carência de equipamentos e realizada as reformas necessárias em cada uma das Promotorias de Justiça, com a adoção das medidas necessárias para tornar efetiva estruturação física e material da Promotoria;

3.º) Confeção das placas para sinalizar o atendimento ao público na Promotorias de Justiça;

4.º) Confeção das camisetas para divulgação do projeto;

5.º) Demandar, junto à Diretoria de Informática, a realização de eventuais alterações nos recursos informatizados objetos deste projeto (programa de atendimento ao público e página internet) para sua finalização;

6.º) Confeção dos folders; formulários para sugestões; urnas e outros, em quantidades compatíveis com a necessidade do projeto;

7.º) Confeção de baners e cartazes para divulgação do serviço de atendimento ao público nas Promotorias.

OBSERVAÇÃO: Nesta etapa, a comissão trabalhará em parceria com os setores afins da Procuradoria de Justiça do Estado do Ceará, bem como estará vinculada à disponibilidade financeira do Ministério Público Estadual e aos procedimentos licitatórios necessários para aquisição de bens e realização de serviços.



ETAPA “C” - DIVULGAÇÃO DO PROJETO

Nesta etapa, que será realizada em um evento no auditório da Procuradoria Geral de Justiça, inclusive com a participação da imprensa, será feita a abertura do programa, com a divulgação de todo o material.

ETAPA “D” - CAPACITAÇÃO

Durante esta etapa, será realizada a capacitação dos servidores nos seguintes aspectos:

I – Utilização dos novos recursos informatizados (programa de atendimento ao público e página na internet);

II – Palestras sobre a utilização do manual de recomendações sobre atendimento ao público;

III – Apresentação de filmes e/ou documentários que deverão ter como temática questões voltadas para o atendimento, como, por exemplo: comunicação, ética profissional, organização, papel do servidor, etc.;

ETAPA “E” - IMPLANTAÇÃO DO PROJETO NAS PROMOTORIAS

Durante esta etapa, serão desenvolvidas as atividades abaixo relacionadas em cada uma das Promotorias de Justiça que efetuam atendimento ao público, em datas pré-estabelecidas pela comissão:

- Afixação da placa de atendimento ao público nas Promotorias de Justiça;
- Entrega da camiseta para divulgação do projeto ao Promotor de Justiça e servidor;
- Divulgação do projeto na área de competência da Promotoria de Justiça, a ser realizada pela comissão, com distribuição de folders e afixação de banners e cartazes nos locais de maior fluxo de pessoas;
- Divulgação do projeto nas escolas, associações de bairros, etc., esclarecendo dúvidas sobre as atividades dos Promotores de Justiça.



ETAPA “F” - MANUTENÇÃO DA QUALIDADE

I – Formação do grupo de trabalho voltado exclusivamente para atendimento ao público, e m período ou data pré-estabelecida:

- **Objetivo:** realizar o maior número possível de atendimentos ao público na Promotoria de Justiça ou outro local apropriado, com o objetivo de consolidar cada vez mais a imagem do Ministério Público Estadual como uma instituição voltada para resolução dos problemas da sociedade;

- **Divulgação:** a comissão adotará providências no sentido de dar plena divulgação à coletividade sobre o período ou data dos atendimentos, informando a todos os principais problemas que podem ser resolvidos em parceria com o Promotor de Justiça.

- **Sistemática:** Cada uma das Promotorias de Justiça agendará os atendimentos ou audiências públicas para uma data estabelecida em conjunto com comissão deste projeto. A comissão, por sua vez, constituirá, em parceria com os Promotores de Justiça das demais unidades, o grupo de trabalho que dará o suporte necessário para a realização de todos os atendimentos.

- **Membros da equipe:** 03 (três) Promotores de Justiça com o apoio técnico necessário.

II – Acompanhamento do atendimento ao público nas unidades ministeriais, através da análise das estatísticas e relatórios de atendimentos fornecidos pelas Promotorias de Justiça, buscando a manutenção da qualidade por este projeto almejada.

III – Realização de cursos de capacitação permanentes para servidores, inclusive à distância.

IV – Atualização constante da página de internet referente a este projeto, no sítio do Ministério Público.



CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ETAPA "A":

FEVEREIRO/2009 a MARÇO/2009

ETAPA "B":

ABRIL/2009 a JULHO/2009

ETAPA "C":

AGOSTO/2009

ETAPA "D":

SETEMBRO/2009

ETAPA "E":

OUTUBRO/2009 a DEZEMBRO/2009

ETAPA "F":

JANEIRO/2010 - Indeterminada.



Ministério Público do Estado do Ceará
Procuradoria Geral de Justiça
Rua Assunção, 1100, José Bonifácio