MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

PORTARIA NORMATIVA Nº 240, DE 26 DE OUTUBRO DE 2012

Institui no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios o Projeto Piloto **MP Eficaz – Atendimento ao Cidadão**.

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

CONSIDERANDO o teor do inciso IV do parágrafo único do artigo 27 da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993;

CONSIDERANDO a necessidade do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios de aproximar-se da sociedade e apresentar seu papel institucional, e a importância de atender com excelência ao cidadão que procura este Ministério Público;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar e validar os procedimentos inerentes às atividades de atendimento ao público externo de forma descentralizada nas Coordenadorias Administrativas;

CONSIDERANDO a necessidade de se dar maior atenção e definir os limites e as ações dentro do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios nas áreas envolvidas com a gestão do atendimento ao público.

CONSIDERANDO o início da implantação de procedimentos, rotinas e sistema piloto para a atividade de atendimento ao cidadão nas Coordenadorias Administrativas de Ceilândia, Paranoá e Samambaia.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Projeto Piloto **MP Eficaz – Atendimento ao Cidadão** no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios com o objetivo de criar uma estrutura para o atendimento ao cidadão de excelência – promovendo e definindo metodologias, ferramentas, capacitação, ambientação e instrumentais que permitam que as demandas dos cidadãos que se dirijam ao MPDFT sejam tratadas com informações e/ou encaminhadas aos órgãos competentes.

Art. 2º Definir as Coordenadorias Administrativas de Ceilândia, de Samambaia e do Paranoá, como as unidades para a execução do Projeto Piloto, visando implantar um padrão de

atendimento ao público, proporcionando ao cidadão celeridade e objetividade nas informações prestadas e nos encaminhamentos de suas demandas, além de um recebimento cordial.

Art. 2º O Projeto Piloto **MP Eficaz – Atendimento ao Cidadão** tem como objetivos específicos:

I. Diagnóstico dos atendimentos realizados nas Coordenadorias Administrativas e no Edifício Sede;
II. Capacitação dos profissionais para o atendimento ao público – treinar os terceirizados e servidores do atendimento ao público;
III. Otimização das rotinas dos atendimentos;
IV. Medição do grau de satisfação dos atendimentos, nos vários níveis do projeto;
V. Elaboração, junto com as Promotorias, da Carta de Compromisso e Orientação ao Cidadão – como exercer a cidadania nas áreas especializadas – para alimentar a Base de Conhecimento utilizada no Projeto Piloto; e
VI. Capacitação dos profissionais para o atendimento ao público na Língua Brasileira de Sinais - Libras.

Art. 3º Caberá a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios a gestão do projeto, à qual compete a coordenação técnica e o acompanhamento das atividades relativas ao funcionamento do Projeto Piloto, compartilhado com o apoio direto da Assessoria de Políticas Institucionais para a execução e celeridade no desenvolvimento dos trabalhos.

Art. 4º Determinar que, para melhor operacionalização do Projeto Piloto, a sua gestão contará com apoio administrativo e institucional da Chefia de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça, da Diretoria-Geral, da Secretaria de Planejamento, do Departamento de Gestão de Pessoas e do Departamento de Tecnologia da Informação, de acordo com suas competências regimentais.

Art. 5º Estabelecer que o desenvolvimento e validação das ações a serem implantadas deverão obedecer ao Projeto Piloto, em anexo a esta portaria, elaborado pela Secretaria de Planejamento, aprovado pela gestora do projeto.

I. A execução do projeto piloto nas Coordenadorias Administrativas envolvidas terá duração de três meses, podendo ser expandido por até igual período, de acordo com as necessidades e demandas apresentadas, mediante justificativa do gestor do projeto.
II. A avaliação e validação do Projeto deverá ser feita por meio de apresentação de relatório final, a ser encaminhado a Procuradoria-Geral do MPDFT, com as análises dos dados obtidos na execução do Projeto Piloto.

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

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

Jose Firmo Reis Soub