

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

(Resolução nº 1712/2019)

RESOLUÇÃO Nº 1712/2019

Cria a Coordenadoria da Política Estadual de Atendimento ao Público, no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar Estadual nº 85, de 27 de dezembro de 1999, tendo em vista o contido no Protocolo nº 20448/2018-PGJ/MPPR e

CONSIDERANDO a missão institucional do Ministério Público de defensor da ordem jurídica, do regime democrático e dos direitos sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO que a organização do atendimento ao público se insere no conjunto de ações referenciadas no mapa estratégico do MPPR com o objetivo de intensificar a interação com a sociedade;

CONSIDERANDO a necessidade de potencializar ações e resultados, por meio de atuação multidisciplinar, conjunta e articulada do MPPR no atendimento ao público;

CONSIDERANDO a necessidade de fomentar o atendimento descentralizado nas comunidades e municípios que não integram as sedes de comarca;

CONSIDERANDO a necessária atuação intersetorial no atendimento ao público e a consequente articulação da intervenção junto às Promotorias de Justiça com atribuições na matéria,

CONSIDERANDO as diretrizes e objetivos da Política Estadual de Atendimento ao Público, instituída por meio da Resolução nº 1711, de 21 de março de 2019 – PGJ, e da necessidade de criação da respectiva Coordenação Estadual, prevista na mesma Resolução

R E S O L V E

Art. 1º Fica criada, nos termos do art. 8º da Resolução 1711/2019-PGJ, a Coordenadoria da Política Estadual de Atendimento ao Público, unidade vinculada à

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

(Resolução nº 1712/2019)

estrutura administrativa da Procuradoria-Geral de Justiça destinada a coordenar, em âmbito estadual, a implementação da política institucional de atendimento à população.

Art. 2º Incumbe à Coordenadoria da Política Estadual de Atendimento ao Público:

- I - fomentar maior aproximação entre o Ministério Público e a sociedade, por meio do atendimento e orientação à população acerca de seus direitos e respectivos instrumentos de defesa, no pleno exercício da cidadania;
- II - coordenar, monitorar e avaliar a implementação da Política Estadual de Atendimento ao Público do MPPR, em seus multicanais de atendimento;
- III - propor planos, programas, projetos e serviços voltados ao cumprimento da Política Estadual de Atendimento ao Público;
- IV - promover a integração e o intercâmbio entre os órgãos de execução, inclusive para efeito de atuação uniforme, conjunta ou simultânea, quando necessário;
- V - prestar auxílio técnico às Promotorias de Justiça, encaminhando dados, estudos e informações relevantes sobre a matéria;
- VI - fomentar e acompanhar a implementação de serviços institucionais voltados ao atendimento da população, inclusive os prestados de forma itinerante e descentralizada, sobretudo junto às comunidades de maior vulnerabilidade social e econômica;
- VII - estabelecer intercâmbio permanente com entidades ou órgãos públicos e privados que atuem em áreas afins, na perspectiva de assegurar o acesso a direitos;
- VIII - propor a definição de protocolos, procedimentos e fluxos de trabalho para orientar a prestação do atendimento ao público de modo célere e eficaz, bem como sugerir, caso necessário, alterações em protocolos, procedimentos e fluxos de trabalho apresentados, visando à uniformização do atendimento ao público em âmbito estadual;
- IX - sugerir a realização de cursos, palestras, seminários e outros eventos na área de atendimento ao público;
- X - incentivar e promover, por meio do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional, a formação e a capacitação continuadas dos integrantes da Instituição, no tocante aos princípios, ferramentas e boas práticas de atendimento ao público;

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

(Resolução nº 1712/2019)

- XI - propor a realização de convênios e parcerias com entidades públicas federais, estaduais e municipais, bem como com órgãos não governamentais e entidades da sociedade civil organizada, zelando pelo cumprimento das obrigações deles decorrentes;
- XII - manter articulação com os Centros de Apoio e demais órgãos ministeriais nas respectivas áreas temáticas de atendimento ao público;
- XIII - manter articulação com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público e demais órgãos e instituições públicas que prestem atendimento à população;
- XIV - promover a disseminação de boas práticas que priorizem e contribuam para a qualidade dos serviços de atendimento ao público;
- XV - manter intercâmbio permanente com entidades públicas e privadas que, direta ou indiretamente, desenvolvam projetos ou políticas de atendimento ao público, ou que se dediquem ao estudo ou à proteção dos direitos dos cidadãos, na perspectiva de assegurar acesso da população aos serviços públicos e à efetivação de seus direitos fundamentais;
- XVI - apresentar sugestões à Procuradoria-Geral de Justiça, visando aprimorar o funcionamento dos serviços de atendimento ao público em todas as suas modalidades;
- XVII - zelar pela gestão de projetos e ações estratégicos relacionados ao planejamento institucional afetos à Coordenadoria, bem como pela manutenção dos registros necessários e pela prestação das correspondentes informações, em atendimento às normativas vigentes;
- XVIII - encaminhar relatório anual das suas atividades à Procuradoria-Geral de Justiça, à Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos de Planejamento Institucional – SUBPLAN e à Ouvidoria-Geral do Ministério Público;
- XIX - desempenhar outras atividades inerentes à área de atuação.

Art. 3º A Coordenadoria da Política Estadual de Atendimento ao Público será chefiada por Procurador de Justiça, designado pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 4º O Coordenador da Política Estadual de Atendimento ao Público exercerá, cumulativamente, a Coordenação do Núcleo de Atendimento ao Cidadão e às Comunidades, do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba.

**PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**

(Resolução nº 1712/2019)

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Curitiba, 21 de março de 2019.

**Ivonei Sfoggia
Procurador-Geral de Justiça**