



Colégio de Procuradores de Justiça

## **RESOLUÇÃO nº. 003/2013/CPJ**

*Dispõe sobre o Sistema de Atendimento ao Cidadão – SACI no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins.*

**O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 20, inciso I, da Lei Complementar Estadual nº. 51/2008, e, conforme deliberação tomada na sua 76ª Sessão Ordinária, realizada em 09/12/2013;

### **RESOLVE**

**Art. 1º.** Fica instituído, no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins, o Sistema de Atendimento ao Cidadão – SACI, que tem por finalidade precípua a eficiente prestação de serviços preliminares de atendimento, orientação e encaminhamento dos cidadãos que procurarem o Ministério Público.

**Art. 2º.** O Departamento de Tecnologia da Informação será responsável:

I – pela criação de *link*, no *site* institucional, para o Sistema de Atendimento ao Cidadão – SACI, disponibilizando os dias e os horários de atendimento ao público de todas as Promotorias e Procuradorias de Justiça, os telefones para o agendamento de horário, bem como os contatos da Ouvidoria, para reclamação do público quanto ao atendimento; e

II – pela elaboração de um Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público – SIACMP, que possibilite o cadastro completo dos cidadãos, das solicitações, das providências adotadas pelo órgão ministerial e o

acompanhamento do andamento de processos e procedimentos deflagrados a partir do atendimento, bem como posterior consulta e produção de dados estatísticos dos atendimentos.

**Art. 3º.** Os servidores responsáveis pelas recepções nas sedes das unidades do Ministério Público observarão os seguintes procedimentos quanto ao:

I – Atendimento ao público visitante ou interessado em assuntos administrativos:

a) atendimento por ordem de chegada, priorizando idosos, gestantes e pessoas com deficiência;

b) identificação do local de destino ou da pessoa de interesse, seguida de consulta, por telefone, sobre a possibilidade de atendimento;

c) registro, no sistema eletrônico, do nome do cidadão, da hora, da data, do documento de identificação e do local de destino;

d) entrega do Protocolo de Encaminhamento, segundo o destino;

e) encaminhamento do cidadão, orientando-o como chegar ao local do seu interesse.

II – Atendimento ao público interessado em serviços prestados pelo Ministério Público:

a) atendimento por ordem de chegada, priorizando idosos, gestantes e pessoas com deficiência;

b) verificação, por meio do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público – SIACMP, se o cidadão possui agendamento prévio para o atendimento;

c) entrega do Protocolo de Encaminhamento;

d) encaminhamento do cidadão que tiver agendamento prévio, orientando-o como chegar ao setor desejado;

e) entrega da SENHA indicativa da ordem do atendimento ao cidadão sem marcação prévia, se necessário.

**Art. 4º.** O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SACI será coordenado por um Membro vitalício do Ministério Público, a quem caberá as seguintes atribuições:

I – Implementar a política de acesso do atendimento ao cidadão no âmbito do MP;

II – Gerenciar o portal do SACI disponível na página da *internet* da Instituição;

III – Coordenar o SACI prestado nas sedes do MP;

IV – Promover o desenvolvimento de ferramenta para aferir a satisfação dos usuários com o SACI, bem como propor e monitorar outros indicadores relacionados ao serviço, realizando ampla divulgação dos seus resultados;

V – Propor e implementar ações e projetos para o aperfeiçoamento dos serviços relacionados ao atendimento ao cidadão no âmbito da Instituição;

VI – Propor ao Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – CESAFA um programa de capacitação com vistas a qualificar membros e servidores em relação ao atendimento ao cidadão, com o objetivo de criar um padrão de excelência na sua prestação.

**Art. 5º.** Na sede do Ministério Público, as demandas de informações serão recebidas e tratadas pelo SACI, inclusive as oriundas das ligações efetuadas ao número central disponibilizado pela Instituição.

**Art. 6º.** Todos os membros e servidores da Instituição deverão

ser informados sobre o funcionamento do SACI, com vistas a garantir o adequado atendimento no âmbito do Ministério Público.

**Art. 7º.** Os casos que, pelas características envolvidas, sejam classificados pelo Setor de Atendimento como especiais, terão prioridade no atendimento.

**Art. 8º.** Os servidores encarregados do Atendimento ao Cidadão deverão:

I – Atender e orientar o público com atenção, respeito e cortesia, facilitando o seu acesso a serviços e informações;

II – Realizar os registros, em meio eletrônico, relacionados ao atendimento ao público;

III – Disciplinar o encaminhamento do público aos locais de atendimento;

IV – Consultar o Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público – SIACMP para fornecer as informações solicitadas pelo cidadão a respeito de procedimentos já iniciados;

V – Caso o cidadão informe já ter agendamento prévio com algum dos integrantes do MP/TO, o atendente, após confirmar o compromisso em questão e efetuar o cadastro do visitante no sistema, deverá informá-lo sobre a localização da sala ou do departamento de seu interesse;

VI – Quando não houver agendamento prévio, o visitante passará por triagem consistente em entrevista, orientação e encaminhamento ao órgão interno ou externo devido;

VII – Não sendo a hipótese de atendimento pelo Ministério Público, deverá ser entregue ao cidadão encaminhamento, por escrito, sobre o órgão externo a que deverá procurar, sendo-lhe indicados endereço e telefone respectivos;

VIII – Caso a demanda do cidadão consista em reclamação a



Colégio de Procuradores de Justiça

respeito do Ministério Público do Estado do Tocantins, ele deverá ser encaminhado à Ouvidoria ou ser orientado sobre os seus canais de atendimento, se estiver no interior.

**Parágrafo Único.** Em casos de maior complexidade, quando não for possível, de plano, que o Setor de Atendimento verifique qual o órgão externo responsável para atender às solicitações do cidadão, o encaminhamento, por escrito, deverá ser realizado pela Promotoria de Justiça com atribuição na área relacionada ao assunto.

**Art. 9º.** A Procuradoria Geral de Justiça deverá designar Procuradores e Promotores de Justiça para plantão de atendimento de situações urgentes, com evidente risco de perecimento do direito dos cidadãos que procurarem o Sistema de Atendimento, sem prejuízo do atendimento de rotina e do agendamento.

**Art. 10.** Nas recepções das sedes das unidades do Ministério Público deverão ser afixados *banners* ou cartazes, destacando o direito do cidadão de ser recebido e atendido de forma regular, com especial atenção ao esclarecimento da legitimidade do Ministério Público na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, bem como para a promoção de inquérito civil e da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.

**Art. 11.** O tempo de espera do cidadão para o atendimento no Setor de Atendimento não poderá exceder a 30 (trinta) minutos, salvo por motivo justificável.

**Art. 12.** Será disponibilizado no Setor de Atendimento urna para depósito, pelo usuário, de avaliação do serviço prestado, a fim de que a



Colégio de Procuradores de Justiça

qualidade do atendimento presencial ao cidadão seja monitorado e aprimorado.

**Art. 13.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

**PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.**

Palmas, 9 de dezembro de 2013.

Vera Nilva Álvares Rocha Lira  
**Procuradora-Geral de Justiça**  
**Presidente do CPJ**