



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Atendimento virtual ao Público nas Promotorias de Justiça de São Leopoldo

Out - 2020

Gerente do Projeto:

Luciana Cano Casarotto

Diretora das Promotorias de Justiça de São Leopoldo

Promotorias Participantes:

Alexandra Carniel Antonio - 3º Promotora de Justiça Da Promotoria De Justiça Cível

Caroline Spotorno Da Silva - 1º Promotora de Justiça Da Promotoria De Justiça Cível

Eduardo Bodanezi Lorenzi - 1º Promotor De Justiça Da Promotoria De Justiça Criminal

Ioannis Fedrizzi Petalas - 4º Promotor De Justiça Da Promotoria De Justiça Criminal

Marcela Romera - Promotora De Justiça Substituta De Entrância Intermediária - 7

Rosângela Mazzuco - 2º Promotora De Justiça Da Promotoria De Justiça Criminal

Thomás Henrique De Paola Colletto - 3º Promotor De Justiça Da Promotoria De Justiça Criminal

Carla Lara Adami Da Silva - Promotora De Justiça Substituto De Entrância Intermediária - 1

Mara Cristiane Job Beck Pedro - 2º Promotora De Justiça Da Promotoria De Justiça Especializada

Justificativa

Com o avanço da pandemia COVID - 19 e seus efeitos nas mais diferentes esferas de atuação do Ministério Público ao longo dos meses, surgiu a necessidade de dar maior agilidade na resposta aos atendimentos que chegam ainda de forma presencial na sede da Promotoria de Justiça, sem agendamento, especialmente com sua reabertura ao público. É sabido que o retorno à situação pré-pandêmica ainda está fora de qualquer previsão razoável, sendo assim necessária a adoção de alternativas adequadas à nova realidade, no que tange aos fins da própria instituição e de como esta se relaciona com a sociedade que a legitima.

Objetivos

1. Dar maior celeridade nas respostas ao atendimento ao público;
2. Preservar a saúde de membros e servidores;
3. Adotar meios de não propagação do coronavírus na comunidade;
4. Aumentar a confiança na resposta gerada pela instituição, com o uso de câmeras para a realização das oitivas virtuais;
5. Facilitar o acesso aos meios virtuais para pessoas com dificuldades variadas.

Alinhamento com o Planejamento Estratégico do Conselho Nacional do Ministério Público

Aprimorar os padrões de desempenho e qualidade na prestação do serviço público

Alinhamento com o Planejamento Estratégico do MPRS

Intensificar a comunicação do MP com a sociedade e aprimorar o atendimento ao público.

Procedimentos

- I. Pessoa com necessidade de informação, sem agendamento prévio, passará pela triagem da Secretaria Geral, que identificará a Promotoria de Justiça com atribuição para a resolução da questão posta;
- II. Deverá ser realizado contato com a Promotoria de Justiça respectiva, por sua assessoria, solicitando a viabilidade de haver o atendimento imediato;
- III. Em caso positivo, será registrado o atendimento no SIM, sendo a pessoa encaminhada para a sala de atendimento, onde o computador já estará conectado pelo meio escolhido (WhatsApp web, Google Meet, Cisco Webex, ou qualquer outro meio autorizado pela instituição para realização de audiências virtuais);
- IV. Em caso negativo, sendo inviável o atendimento naquele momento, poderá ser agendado para outra data e horário, também nas dependências do Ministério Público, em sendo conveniente.
- V. Após, diretamente no SIM ou de forma apartada, poderá ser realizado termo de audiência, de informação ou certidão, conforme livre escolha do servidor(a) ou membro que realizou o atendimento;
- VI. Caso realizado de forma imediata, poderá ser alcançada cópia do documento à parte atendida. Caso contrário, poderá ser encaminhado posteriormente para os meios disponíveis à parte, devendo ser alcançado o número do atendimento gerado pelo sistema.
- VII. Após cada atendimento, a sala deverá ser higienizada conforme orientação da empresa responsável e provimentos institucionais.

Horário

O horário de atendimento ao público será o mesmo do expediente externo da Promotoria de Justiça.

Recursos

- um computador conectado à internet (já existente na sala de atendimento do andar térreo)
- uma webcam (já existente)
- servidor (a) lotado(a) na SG para encaminhar o atendido (a) à sala de atendimento;
- servidor(a) ou membro para realizar o atendimento de forma virtual
- Microfones

Prazos

Considerando que se trata de projeto piloto, o projeto terá a duração de **aproximadamente três meses, ou seja, até o final de ano**, quando serão avaliados seus resultados e a conveniência de sua prorrogação, ou manutenção permanente.