

**ATO NORMATIVO N.º 006/2016-PGJ.**

**Uniformiza os atendimentos ao público realizados pelo Ministério Público do Estado do Amapá e dá outras providências**

**O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ**, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto nos artigos 2º, inciso II, e 50, inciso I, letra "f", da Lei Complementar Estadual nº 0079, de 27 de junho de 2013.

**CONSIDERANDO** as disposições contidas na Resolução 63/2010/CNMP que criou as tabelas unificadas do Ministério Público.

**CONSIDERANDO** a necessidade de padronizar o atendimento ao público em atividades não procedimentais no âmbito do Ministério Público do Estado do Amapá.

**CONSIDERANDO** a determinação constante do Relatório Conclusivo de Inspeção do CNMP, itens 21.1.41 e 21.1.46, para implementar funcionalidade no sistema Urano para registro e gestão de atividades de atendimento ao público na capital e interior no âmbito do MPAP.

**RESOLVE:**

Art. 1º Para os efeitos da presente Resolução, entende-se como atendimento o primeiro contato entre o cidadão e a Instituição na busca pela solução dos conflitos.

§ 1º **ATENDIMENTO NÃO PROCEDIMENTAL** é o contato pessoal e direto de qualquer cidadão com o Ministério Público na busca de orientação não vinculado a qualquer atividade processual, judicial ou extrajudicial.

§ 2º **ATENDIMENTO PROCEDIMENTAL** é o ato realizado pelos servidores ou membros, relativo a denúncias, reclamações, pedidos de informações e providências ou qualquer outra medida de competência do Ministério Público e que dará ensejo a abertura de atividade extrajudicial, nos moldes da Resolução n. 003/2016-CPJ/MP-AP.

Art. 2º Os atendimentos realizados por membros, servidores ou colaboradores deverão ser baseados na cordialidade, celeridade e objetividade.

Art. 3º Os **atendimentos não procedimentais**, para efeitos de estatística e controle do Órgão, deverão ser registrados direta e obrigatoriamente no Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Processo – URANO, na ferramenta ADMINISTRATIVOS, de acordo com as seguintes diretrizes:

I - Selecionar a opção ATENDIMENTO AO PÚBLICO (NÃO PROCEDIMENTAL), inserindo a descrição sucinta do fato e demais dados solicitados pelo Sistema.

II - Após criar o atendimento, o sistema gerará numeração própria.

III - Selecionar a tarefa ATENDIMENTO AO PÚBLICO (970107), para completar as informações do atendimento.

IV - Durante o atendimento, deverá ser coletado o nome e endereço da pessoa atendida, bem como a narrativa dos fatos.

Art. 4º Realizado o **atendimento não procedimental**, caso o Membro entenda que a demanda exige intervenção Ministerial determinará, mediante despacho, a instauração de procedimento extrajudicial, nos moldes constantes da Resolução n. 003/2016 CPJ/MP-AP.

Parágrafo Único – Não havendo necessidade da adoção de qualquer providência, finalizar-se-á o atendimento, ficando o mesmo registrado diretamente no Sistema, para efeito de consultas e estatísticas.

Art. 5º A partir da publicação da presente resolução fica proibido todo e qualquer registro de atendimento fora do Sistema de Gerenciamento Eletrônico – Urano, tais como os realizados em agendas, fichas, livros e arquivos do word/excel.

Art. 6º As demais **atividades não procedimentais** (participação em grupo de trabalho, representação institucional e reuniões), disciplinadas pela Resolução n. 63/2010/CNMP, para efeitos de estatística e controle do Órgão, deverão ser registrados direta e obrigatoriamente no Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Processo – URANO, na ferramenta AGENDA.

§ 1º O Membro, servidor ou colaborador fará o registro das atividades mencionadas no caput do presente artigo, no campo referente ao dia corrente da AGENDA, devendo indicar, nas áreas definidas pelo Sistema, o nome do evento, horário, local de realização e demais informações que entender necessárias.

§ 2º Caso não exista campo específico no formulário indicado pelo sistema (CADASTRO DE EVENTO AGENDA), as informações complementares serão inseridas no quadro DESCRIÇÃO.

Art. 7º Os **atendimentos procedimentais** realizados pelos servidores serão registrados no Sistema de Gerenciamento Eletrônico – URANO, inicialmente, como NOTÍCIAS DE FATO, as quais serão submetidas de imediato a apreciação da autoridade Ministerial para adoção das providências que entender necessárias, nos termos da Resolução n. 003/2016-CPJ e do Ato Conjunto PGL-CGMP n. 001/2014, art. 3º e seus parágrafos.

Parágrafo único - Caso o atendimento procedimental seja realizado diretamente pelo Membro, o mesmo poderá definir o procedimento extrajudicial mais adequado para a solução da demanda.

Art. 8º Os atendimentos que não atenderem as especificações da presente Resolução sujeitarão o agente descumpridor aos procedimentos correccionais do Órgão.

Art. 9º Esta Resolução passa a vigorar a partir de sua publicação.

Art. 10 Revogam-se as disposições em contrário.

Macapá, 30 de junho de 2016.



**ROBERTO DA SILVA ALVARES**  
Procurador-Geral de Justiça