

## FICHA TÉCNICA

### PROATI

#### ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATÉGIA	INICIATIVA ESTRATÉGICA
Melhorar a gestão administrativa	Redimensionar e modernizar o Sistema de Atendimento ao Público e o Serviço de Protocolo do MP/BA	Elaborar e implementar projeto para criação de novo modelo de atendimento ao público e triagem, com aplicação em TI, simplificando procedimentos, de forma integrada e sistêmica, com diversidade de informações e serviços, e contemplando a designação de, no mínimo, um analista técnico com especialidade jurídica, em cada turno

#### O PROJETO PODE TER UM TEMA VINCULADO NO IDEA?

**NÃO**

#### EMENTA DO PROJETO

O projeto de Atendimento Integrado - PROATI visa assegurar a máxima efetividade do princípio de acesso à justiça na defesa dos direitos e interesses que envolvem as atuações e deveres da Instituição, com foco no atendimento a todos e todas que buscam os serviços do MPBA.

#### JUSTIFICATIVA DO PROJETO

O atendimento ao público é o fundamento do sucesso de uma Instituição. Possuir um atendimento de excelência é sinônimo de que a organização está proporcionando ao cidadão acolhimento, assistência e prestação de serviço com qualidade.

Com a globalização, o mundo se apresenta atualmente em constante mudança e atualização. Os recursos tecnológicos e a acessibilidade de ontem não configuram a mesma realidade do hoje e, dessa forma, a disseminação da cybercultura vem trazendo ao serviço público em geral, o fácil acesso dos cidadãos a informações e a prestação de serviços de forma virtual, ou seja, sem sair de casa.

Em 1991 o MPBA promoveu a descentralização das ações com a criação de oito Escritórios Regionais sediados em Barreiras, Feira de Santana, Guanambi, Itabuna, Juazeiro, Porto Seguro, Simões Filho e Vitória da Conquista, além dos quatro Centros de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça: Proteção ao Consumidor e Meio Ambiente; Infância e de Adolescência, Direitos Humanos e Proteção aos Deficientes; Cível e Criminal e Defesa do Patrimônio Público, Artístico e Estético, Histórico, Turístico e Paisagístico.

Passados 27 anos, a descentralização está distribuída nos 29 Escritórios Regionais e 10 Centros de Apoio Operacionais.

Com o crescimento das demandas de atendimento a todos e todas que buscam o MPBA e a observância da política nacional de atendimento ao público, faz-se necessário a unificação dos procedimentos relacionados, de forma a promover modernização e qualidade nos serviços prestados.

Em vista dessa promoção, justifica-se as medidas de padronização dos fluxos de atendimento, a melhoria e/ou adequação das estruturas físicas para atendimento ao cidadão, confecção de carta de serviços relacionados às áreas de atuação do MPBA, disponibilização de multicanais de atendimento: telefônico através da instalação do número único 127 e virtual através do atendimento em chat (agendamento digital e dúvidas), contratação de recepcionistas, criação do Posso Ajudar, designação de equipe técnica de gerenciamento de conflitos para atendimento aos cidadãos com restrição de entrada nas unidades do MPBA, capacitação dos servidores, estagiários e terceirizados e desenvolvimento de indicadores de desempenho.