Manual de Procedimentos

Núcleo Central de Atendimento

Sumário

Apresentação. pág.02
Fluxo Principal - FP pág.03
Fluxo Alternativo nº01 (FA1) - Unidade de Racionalização. pág.08
Fluxo Alternativo nº02 (FA2) - Serviço Social. pág.09
Fluxo Alternativo nº03 (FA3) - Ofício pág.10
O Sistema pág.11

Apresentação

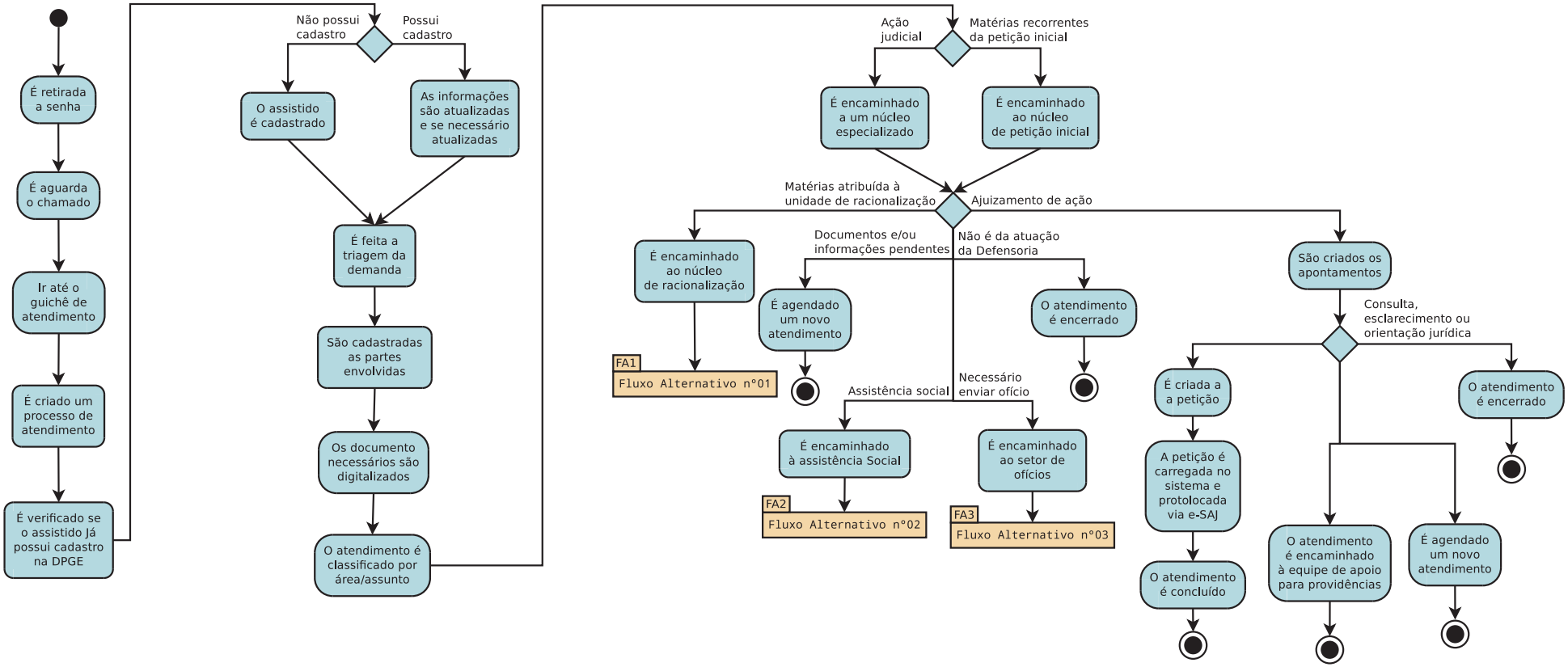
O presente Manual consiste no primeiro volume de uma coleção de Manuais de Procedimentos que, alinhados à política de profissionalização da administração da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, tem como objetivo documentar rotinas e procedimentos internos, municiar os usuários de informações sobre o funcionamento dos serviços e fomentar o aperfeiçoamento da cultura organizacional interna.

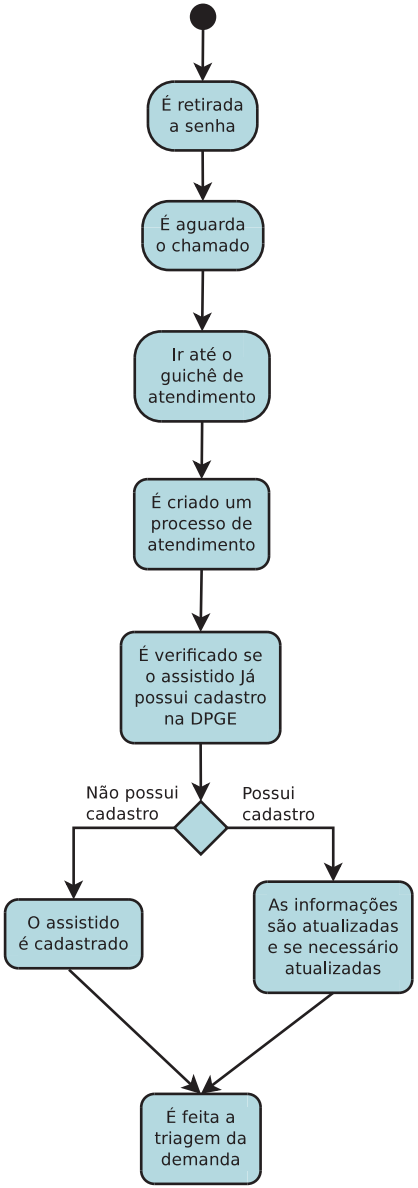
A disseminação de Manuais Organizacionais integra as melhores práticas de gestão pública e, além de agregar máxima transparência adminsitrativa à gestão da instituição, visa a favorecer a compreensão das rotinas e funções de cada departamento, bem como criar memória interna dos sistemas tecnológicos e dos processos finalísticos e de apoio. Com efeito, a publicação do Manual de Procedimentos alinha-se a várias estratégias institucionais contidas no Planejamento Estratégico da DPGE, como "fomentar a memória administrativa da instituição", "promover o permanente aperfeiçoamento profissional dos membros e colaboradores da DPGE" e "padronizar e otimizar as rotinas administrativas e atendimento ao usuário", favorecendo, portanto, a obtenção de ganhos qualitativos sobretudo nas perspectivas Procedimentos Internos e Aprendizado e Crescimento.

Outra propriedade que caracteriza a iniciativa é a aptidão para favorecer a afirmação da Unidade Institucional no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Ceará, decorrência dos princípios da unidade e indivisibilidade que regem a instituição, além de expressão natural da busca permanente pela excelência no serviço público, onde sobeja em importância a necessidade de prestar serviço de qualidade e de modo uniforme em todas as unidades da instituição, dever da instituição e direito do usuário.

Este primeiro volume da série Manuais de Procedimentos é dedicado ao Núcleo Central de Atendimento e traz um mapeamento dos fluxos de trabalho no NCA, resultado da virtualização, automação e remodelagem dos processos de atendimento ao público, bem como um Tutorial contendo instruções para acesso e manuseio do Sistema Portal Digital da DPGE.

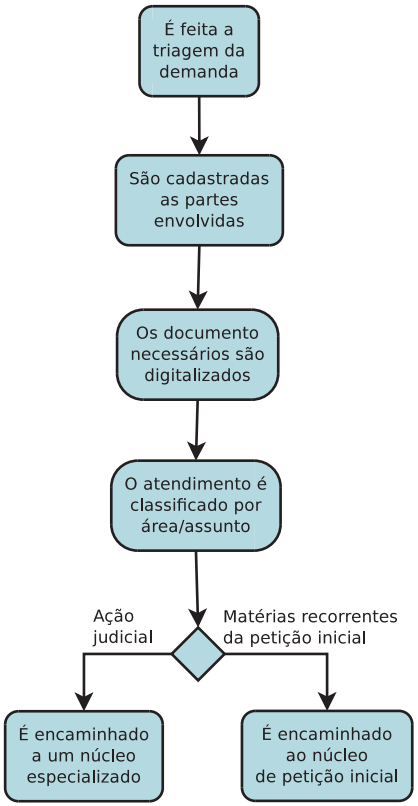
Fluxo Principal - FP





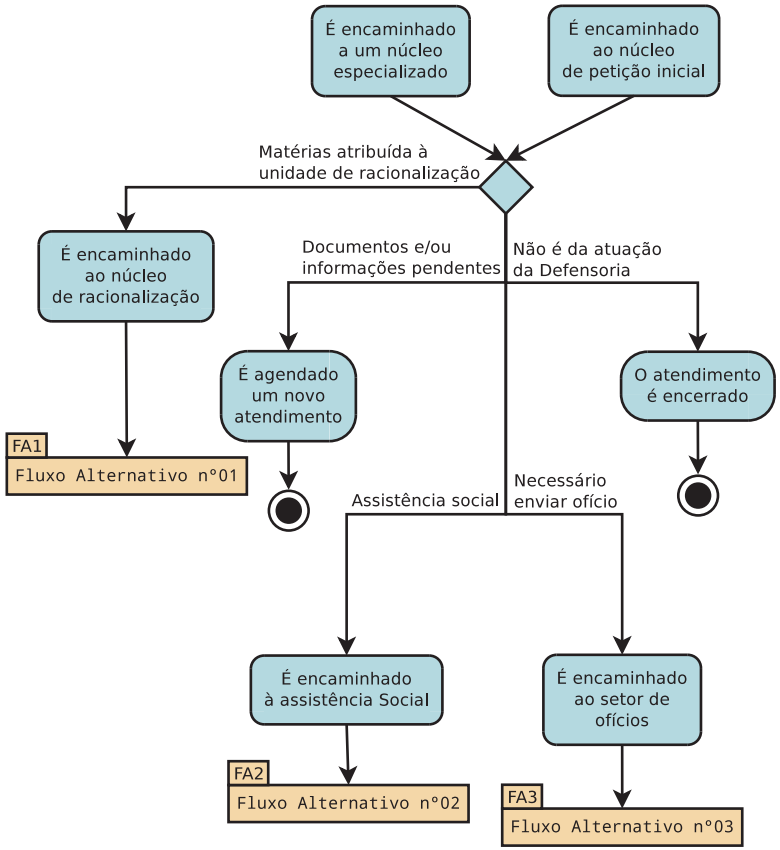
Para iniciar o atendimento, o assistido deve retirar um senha e aguardar ser chamado pelo painel eletrônico. É necessário informar o motivo da procura pela Defensoria para adequada distribuição da senha.

Após ser chamado no painel, o assistido deve se dirigir ao Guichê de atendimento, onde será prestado atendimento inicial. O primeiro passo do atendimento é criar um processo administrativo de atendimento virtual e verificar se o assistido já possui cadastro na DPGE. Se for a primeira vez que o assistido procura a Defensoria, será realizado o cadastro pela equipe de apoio. Se já existir cadastro, haverá a recuperação das informações, conferência e eventual atualização, e o assistido será ouvido para triagem eficaz de sua demanda.



Sendo hipótese de ação judicial, o atendente deve realizar o cadastro das partes envolvidas no processo. O processo pode ser encaminhado a um núcleo especializado (Idoso, Consumidor, Saúde). Em se tratando de uma dentre as 10 matérias mais recorrentes da petição inicial, os dados das partes serão exportados de forma automática para o corpo da petição, em arquivo editável, pelo sistema de atendimento.

Sendo hipótese de ajuizamento de ação, todos os documentos necessários à instrução do processo devem ser digitalizados e o atendimento é classificado conforme a área/assunto.



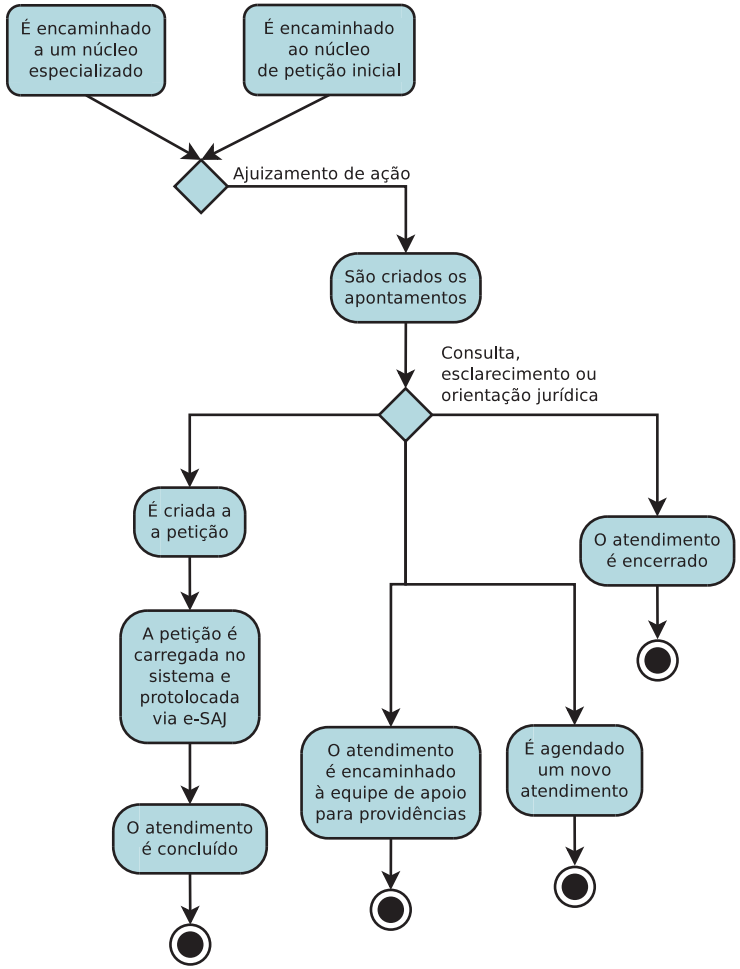
Não sendo hipótese de atuação da Defensoria, o atendimento é encerrado.

Caso a ação integre o catálogo de matérias atribuídas à Unidade de Racionalização, o processo de atendimento segue para o Fluxo Alternativo nº 01 (FA1).

Caso o assistido não esteja de posse de todos os documentos necessários ou precise retornar outro dia para complementar dados ou informações, o atendente poderá agendar desde já o novo atendimento, quando então será dado prosseguimento ao fluxo.

Em determinados casos, sobretudo na área de família, o atendimento é encaminhado ao Serviço Social, dando início ao Fluxo Alternativo nº 02 (FA2). Nesse caso, a demanda poderá ser enviada ao Núcleo de Conciliação.

Se for necessário enviar ofício a outras organizações a fim de instruir o processo, terá início o Fluxo Alternativo nº 03 (FA3).



Se for o caso de ajuizamento de ação, o processo administrativo de atendimento segue o fluxo e será encaminhado virtualmente ao Defensor Público para análise do caso. O Defensor/apoio registra virtualmente os apontamentos. Nesse ponto, é possível: a) concluir o atendimento e elaborar a petição; b) encaminhar o caso à equipe de apoio para providências; c) agendar dia para retorno, dependendo da complexidade do caso e/ou se o processo não estiver suficientemente instruído; d) arquivar o processo administrativo de atendimento, se se tratar de mera consulta, esclarecimento ou orientação jurídica, ou se não for hipótese de atuação da Defensoria Pública.

Por fim, sendo o caso de ajuizamento de ação, a petição é carregada no sistema e protolocada via e-SAJ e o Defensor/apoio deve inserir o número do processo no Portal Digital.

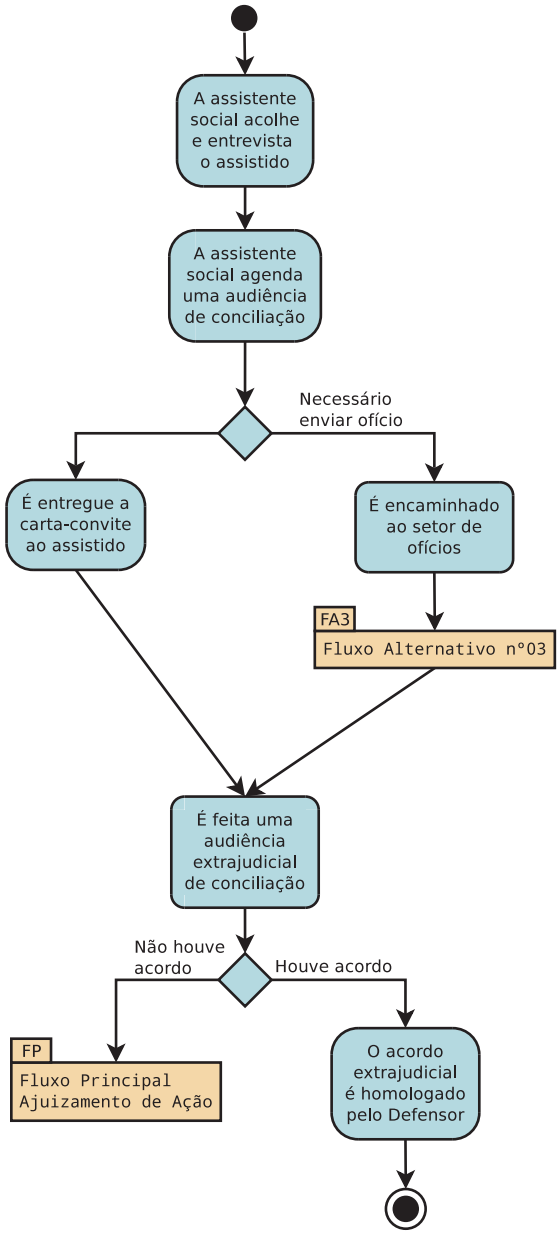
Fluxo Alternativo nº01 (FA1) - Unidade de Racionalização

O defensor responsável pela Unidade de Racionalização distribui o processo para a equipe.

A petição será carregada de forma automática no sistema, com os dados já inseridos e argumentos jurídicos já estruturados na peça, com oportunidade de edição para aperfeiçoamento da parte variável do texto.

Por fim, sendo o caso de ajuizamento de ação, a petição é carregada no sistema e protolocada via e-SAJ e o Defensor/apoio deve inserir o número do processo no Portal Digital.

Fluxo Alternativo nº02 (FA2) - Serviço Social



A assistente social irá acolher e entrevistar o assistido para compreender o caso e agendar uma audiência extrajudicial de conciliação ou mediação.

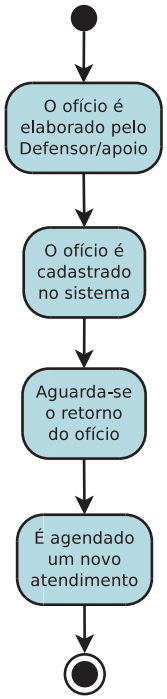
A carta-convite pode ser entregue em mãos diretamente ao assistido para entregua a terceiros envolvidos ou ser enviada por ofício, se necessário.

No dia agendado, o caso é submetido à abordagem do Defensor em audiência extrajudicial para tentativa de conciliação ou mediação.

Havendo êxito, o caso é encerrado com a solução extrajudicial homologada pelo Defensor.

Não havendo sucesso na tentativa de conciliação, o caso pode ser encerrado ou seguir o fluxo principal a partir do ponto de ajuizamento da ação

Fluxo Alternativo nº03 (FA3) - Ofício



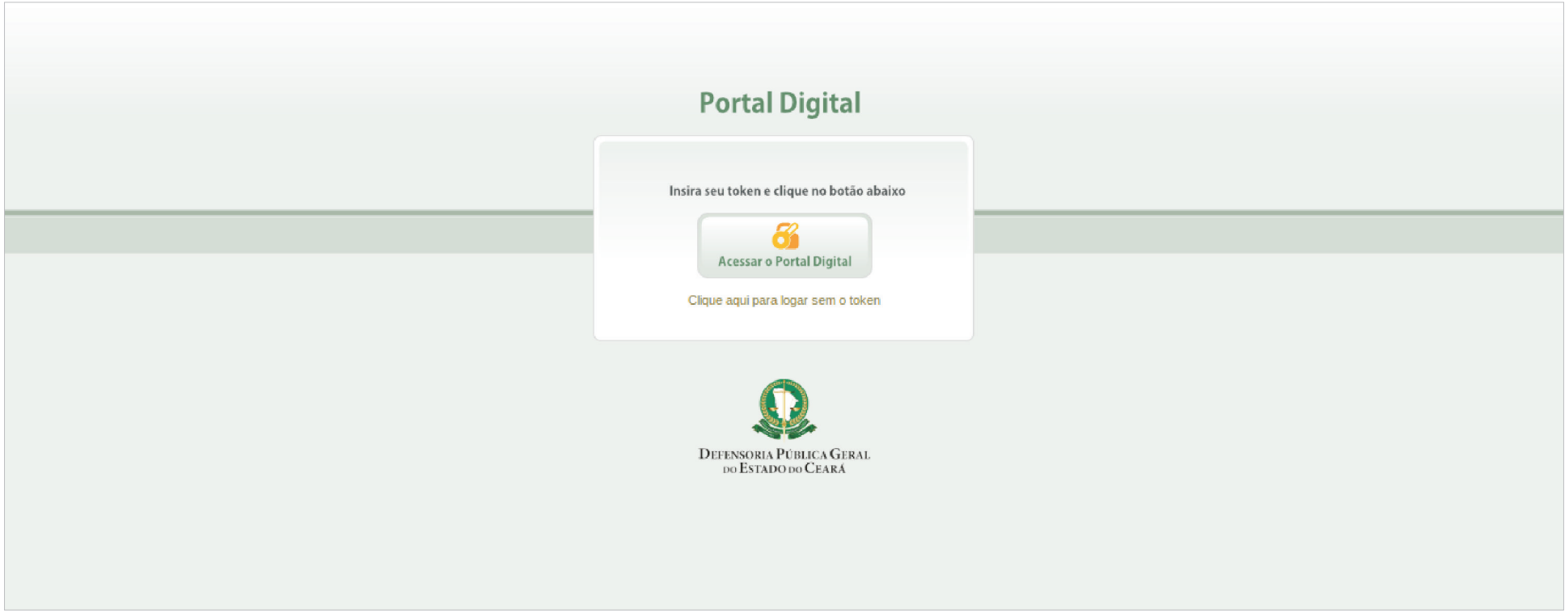
O ofício é elaborado pelo Defensor/apoio

O ofício é cadastrado no sistema

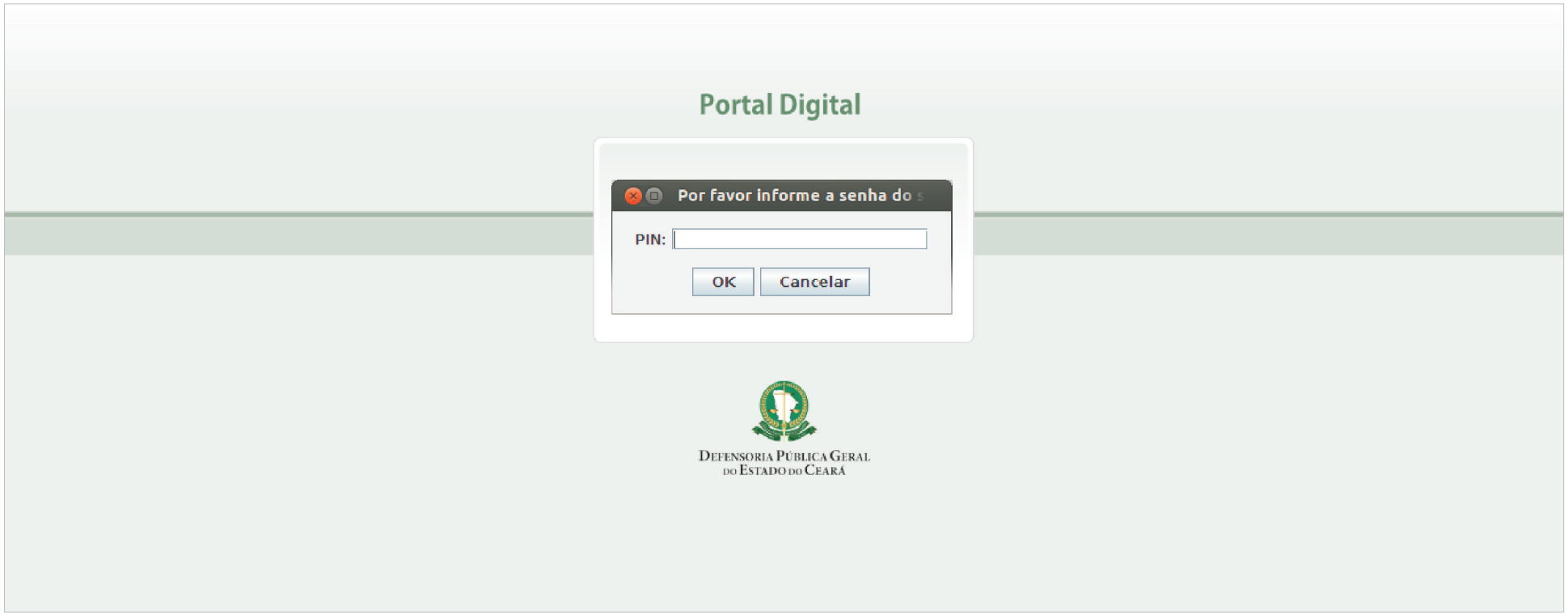
Aguarda-se o retorno do ofício e marca-se o retorno do assistido para continuação do atendimento

O Sistema

O usuário acessa o Portal Digital da DPGE através do endereço http://portaldigital.defensoria.ce.gov.br

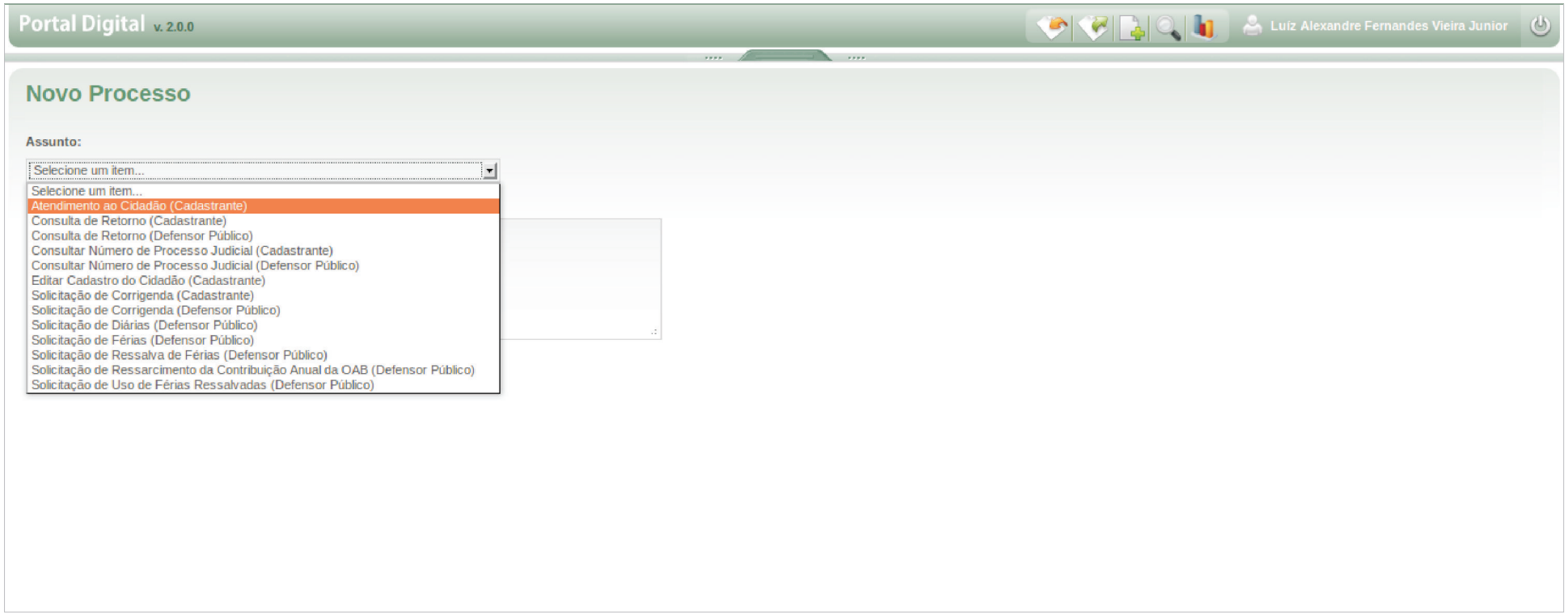


O usuário então digita a senha de acesso

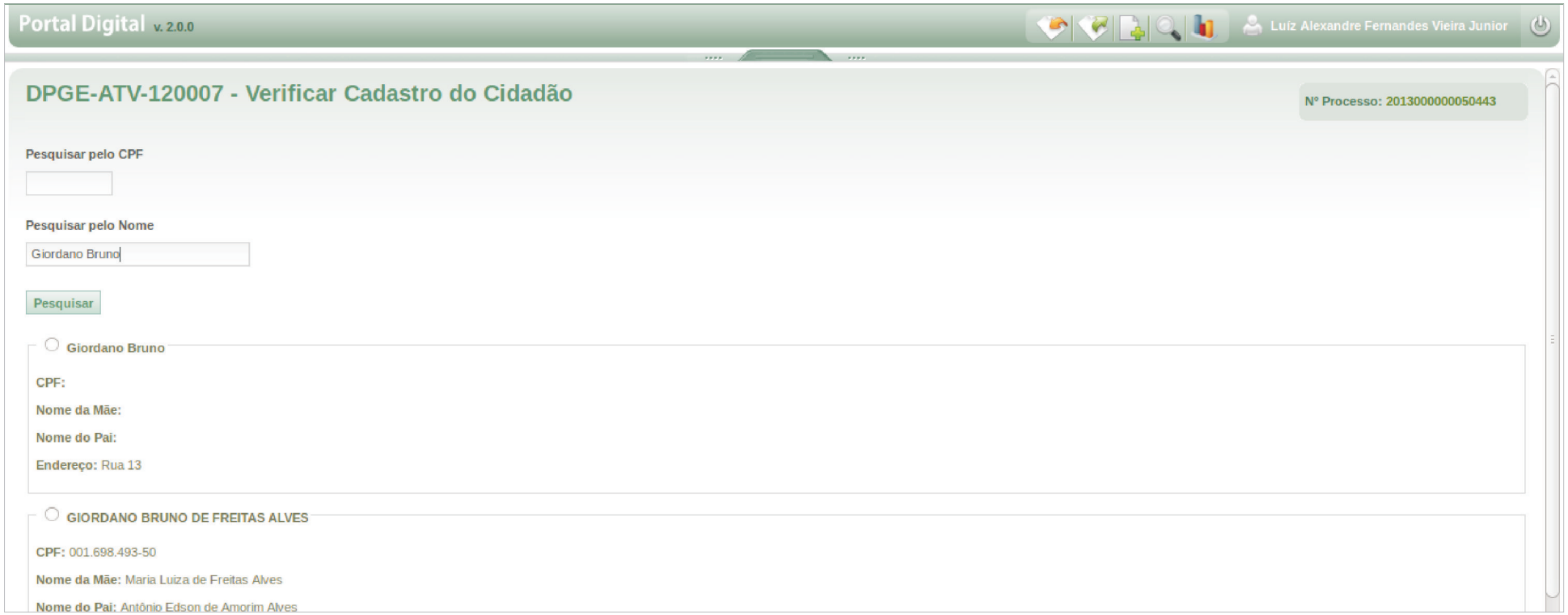


Em seguida ele inicia um novo processo

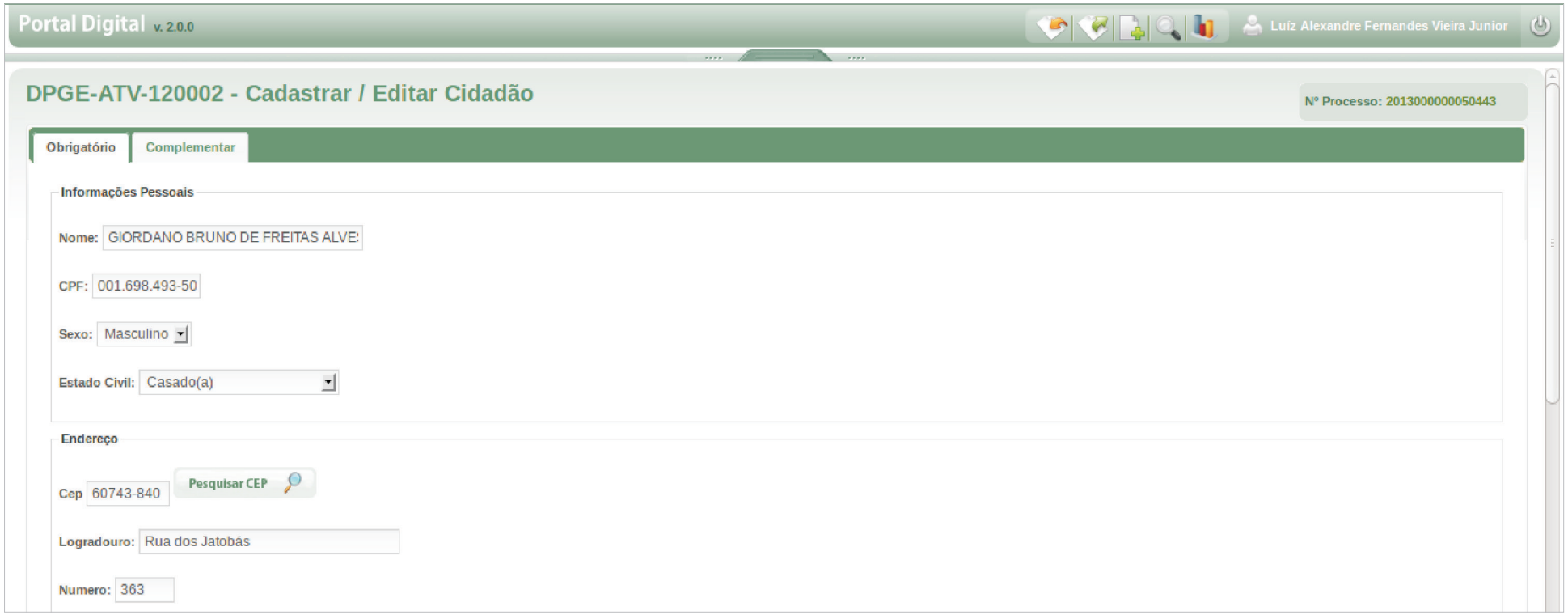
E escolhe o tipo de processo: Atendimento ao Cidadão



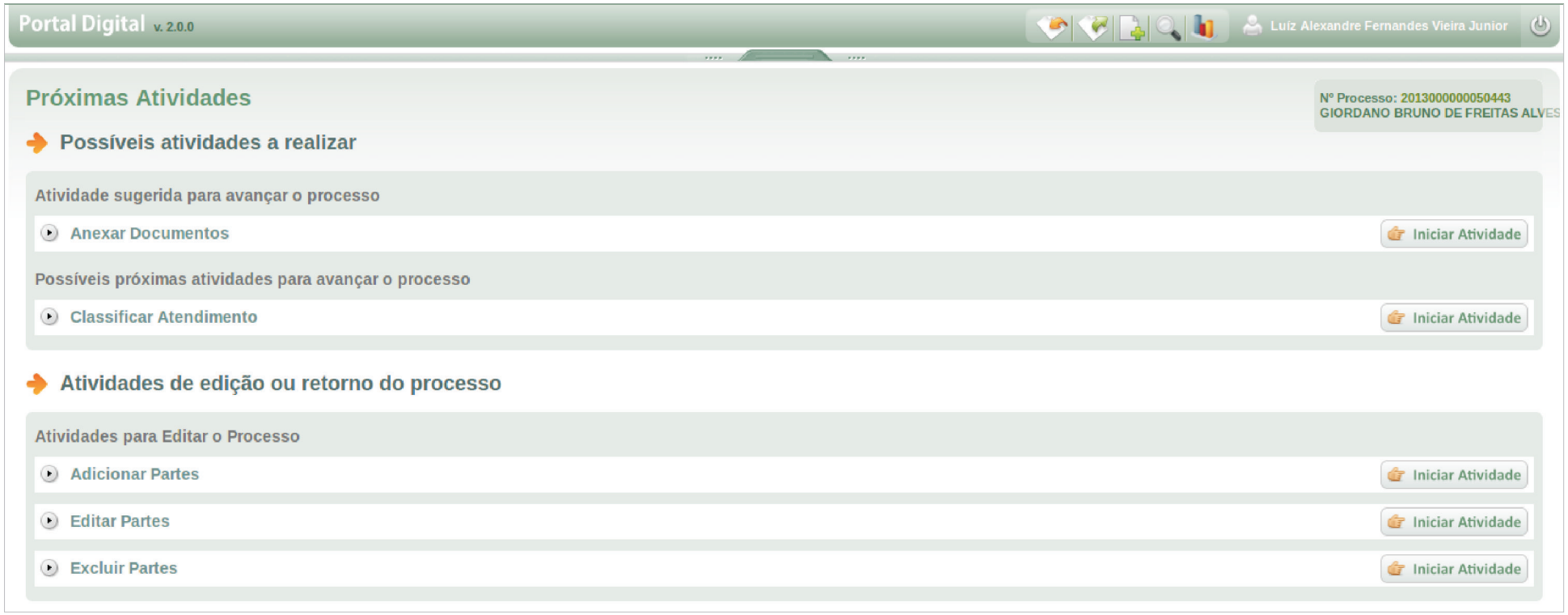
Então pesquisa reaproveitando o cadastro do cidadão na DPGE



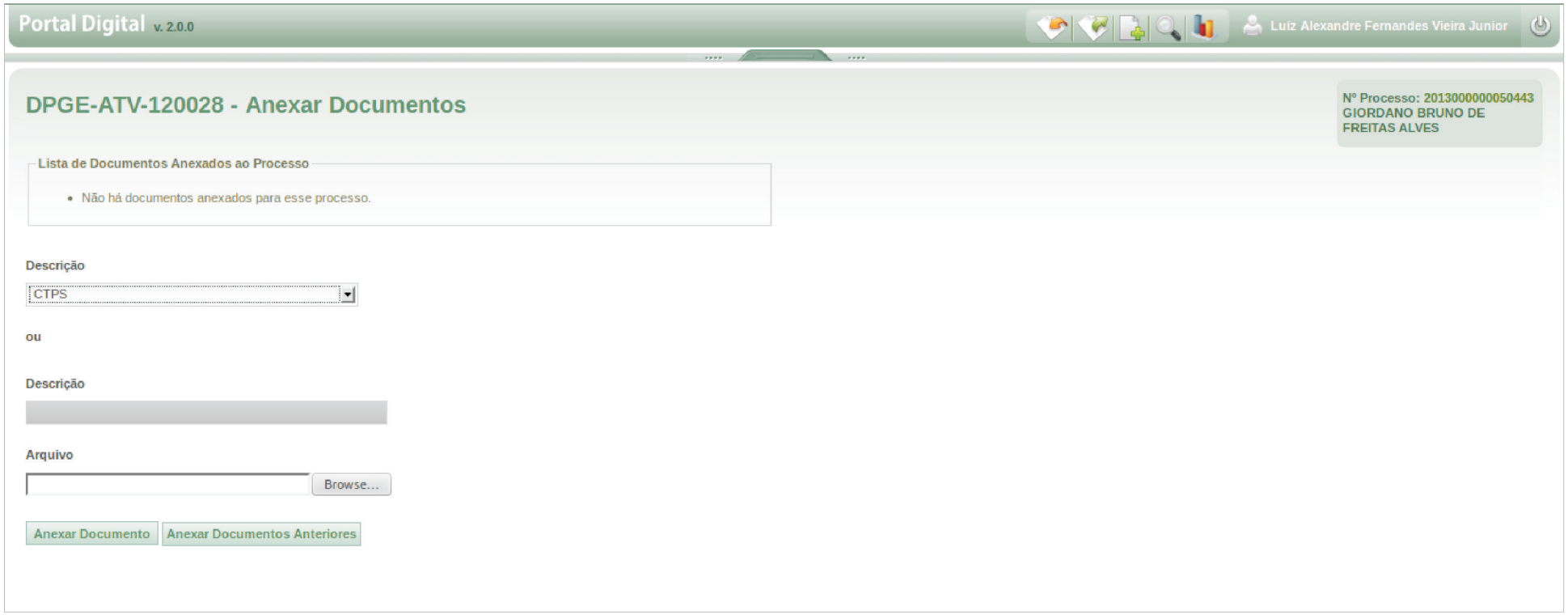
Caso não exista o usuário é cadastrado



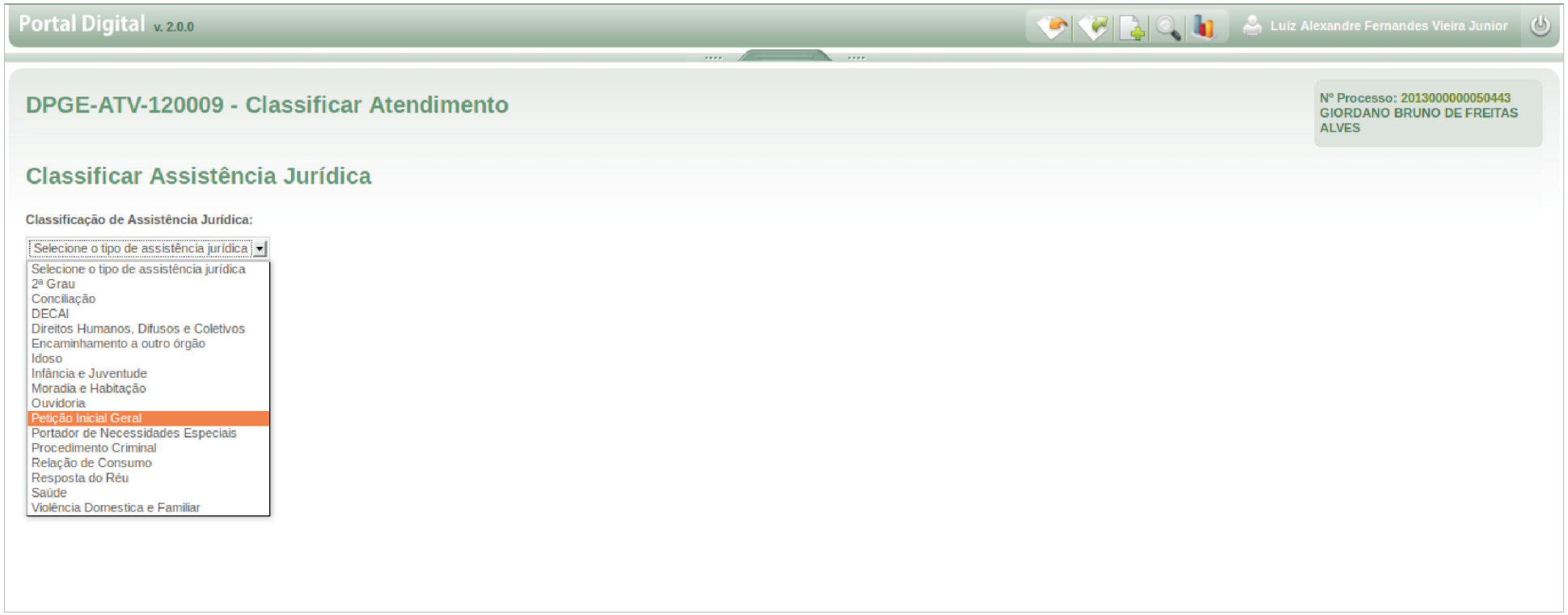
O sistema exibe ao fim de cada atividade os próximos passos possíveis.



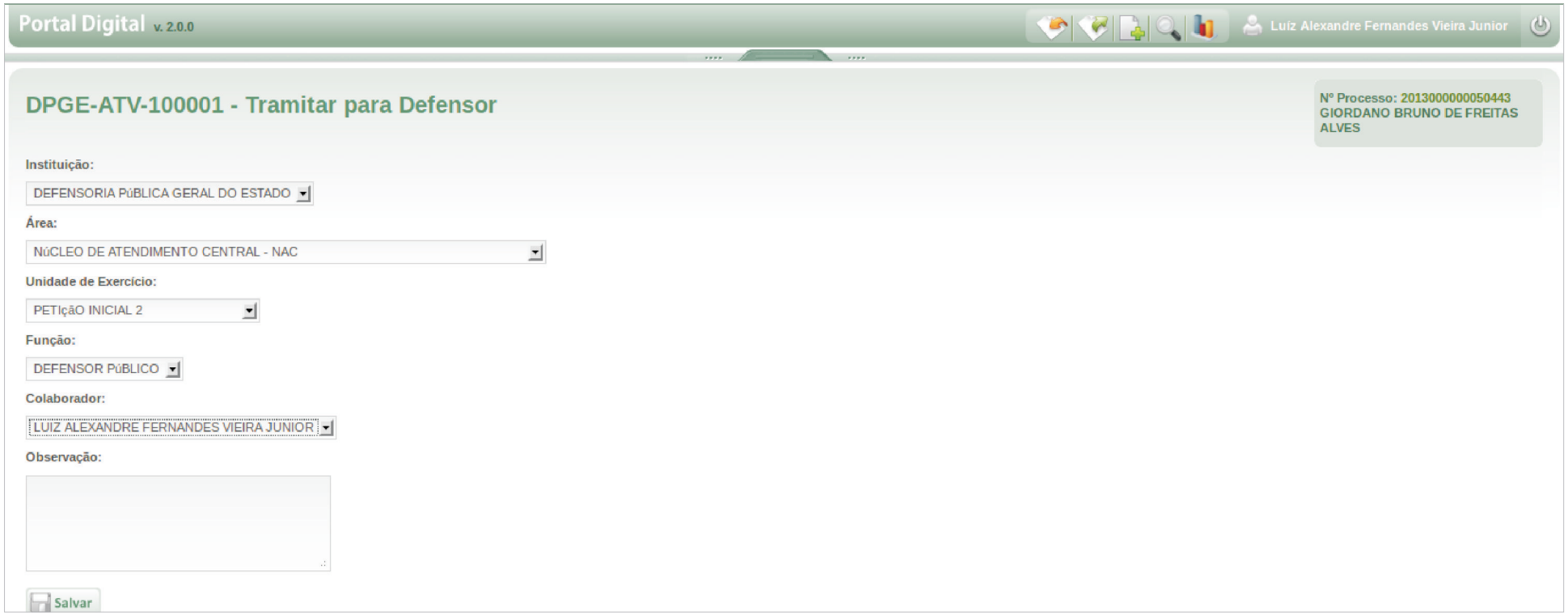
Segue então o cadastrante anexando os documentos



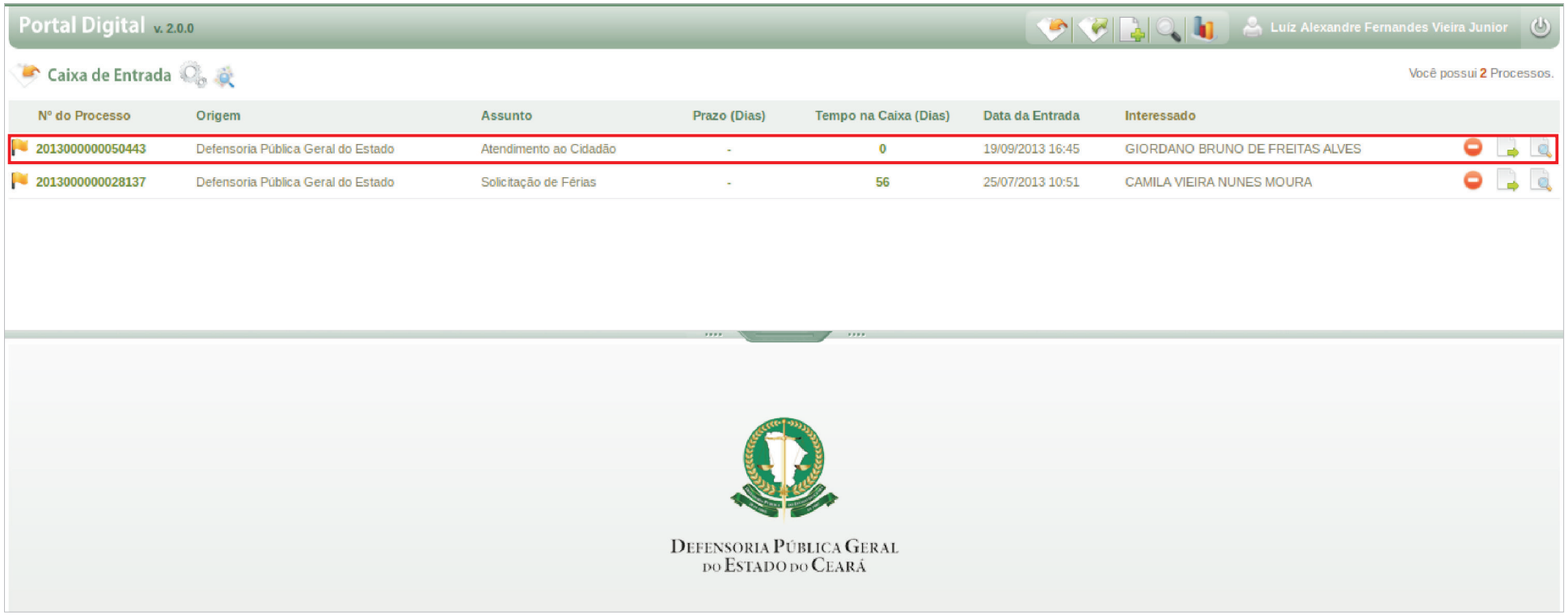
E depois classifica o atendimento



Só então encaminha o atendimento ao Defensor Público

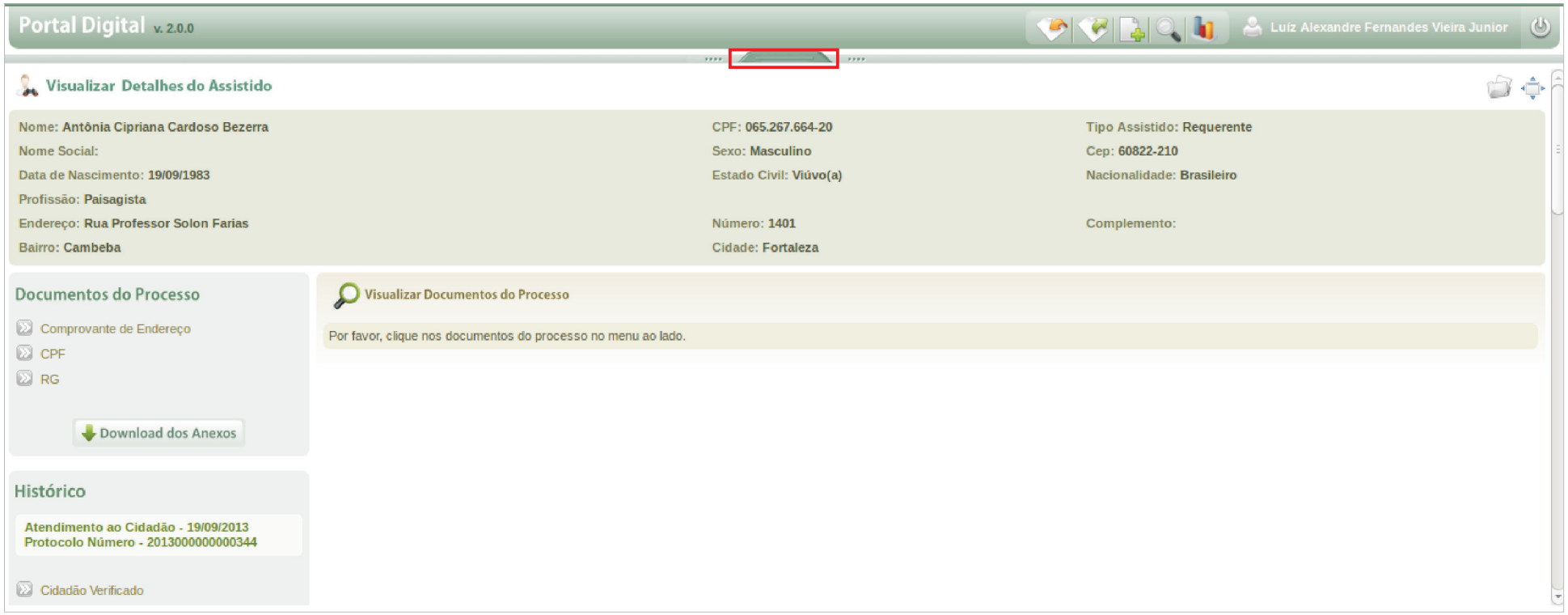


O atendimento passa a ser listado na caixa de entrada do Defensor Público

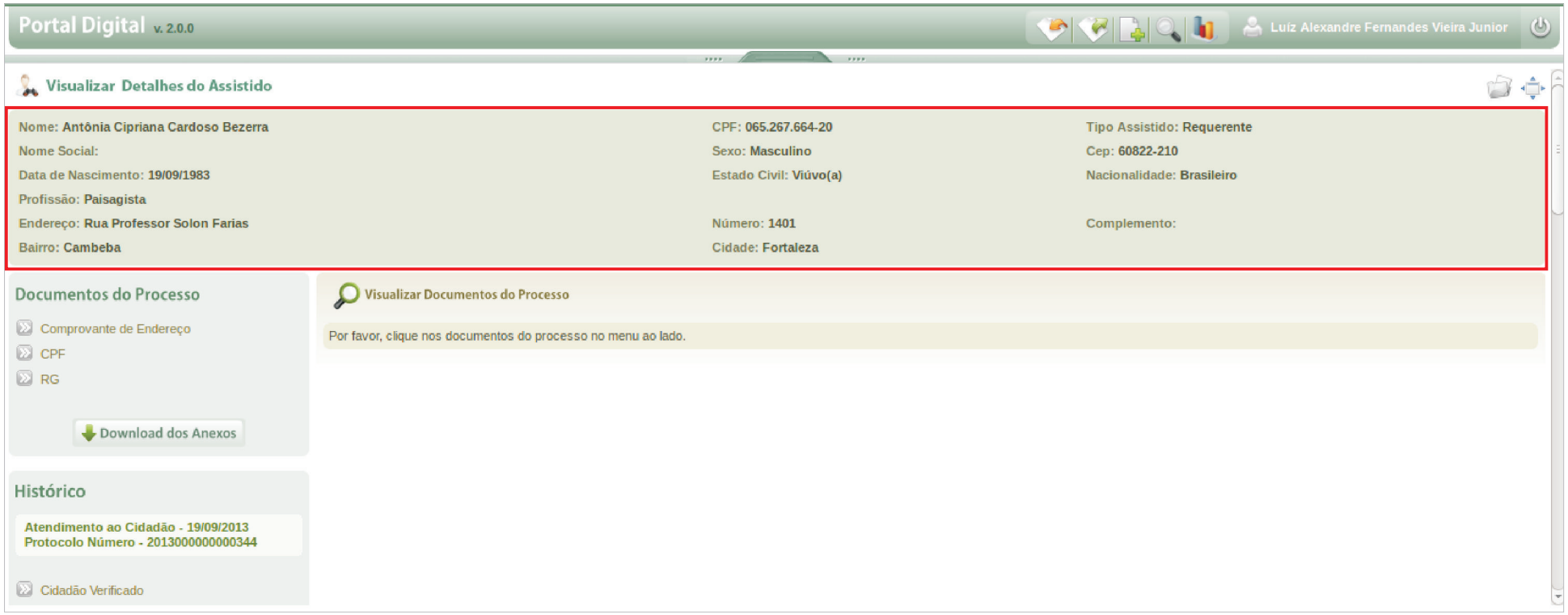


Clicando sobre o botão visualisar o sistema exibe abaixo os dados referentes aquele atendimento

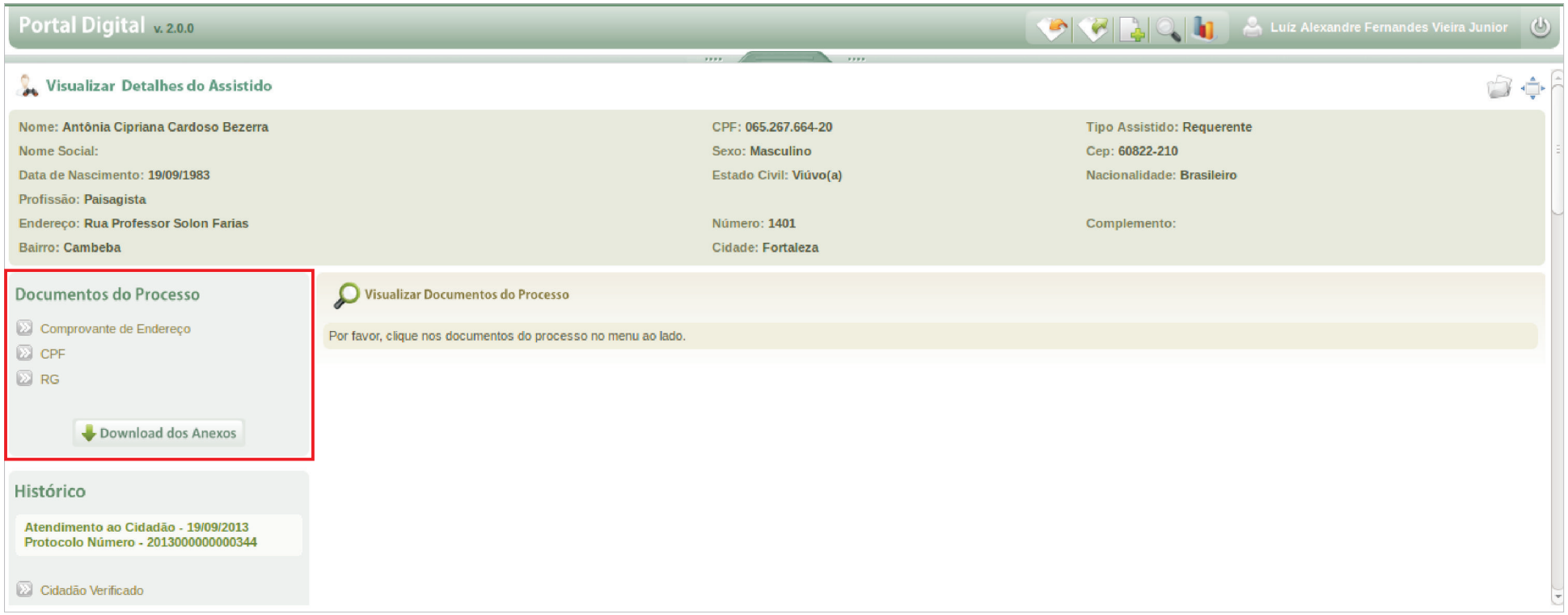
Para melhorar a visualização dos detalhes do processo basta clique no botão central



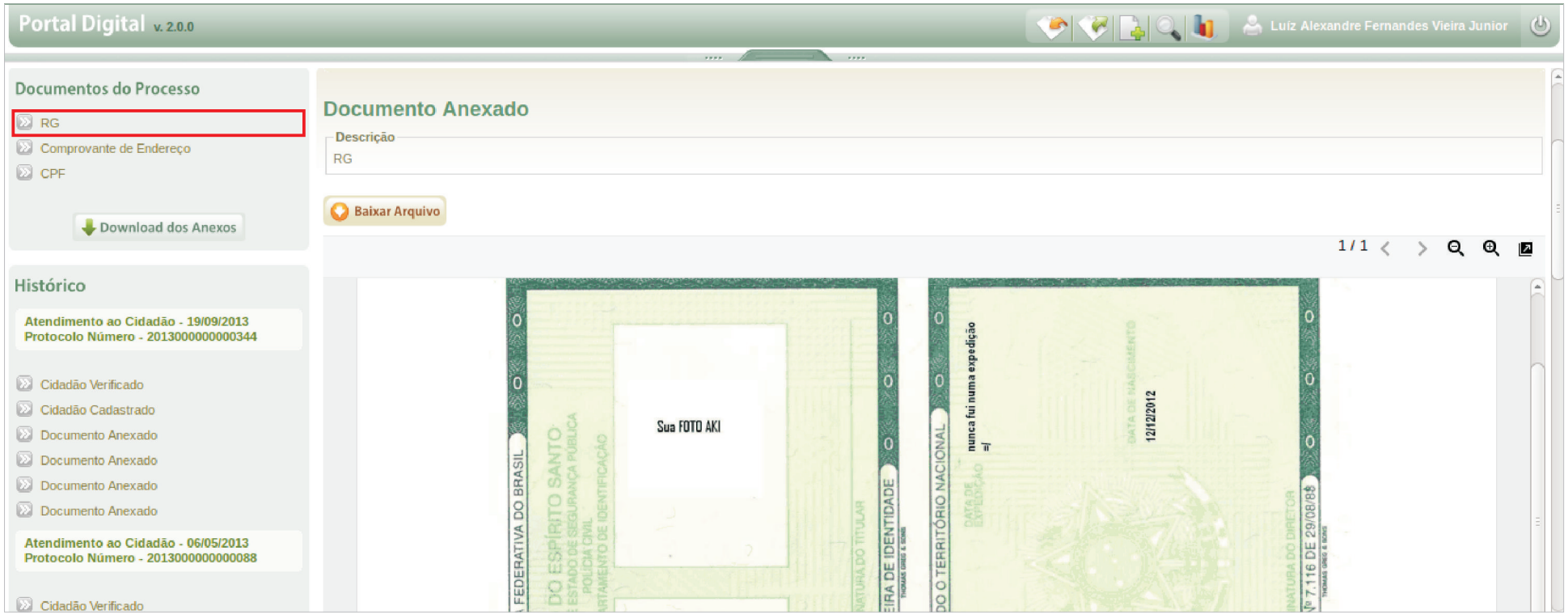
Na parte superior são exibidos os dados do cidadão



Na lateral esquerda são listados os documentos anexados ao atendimento



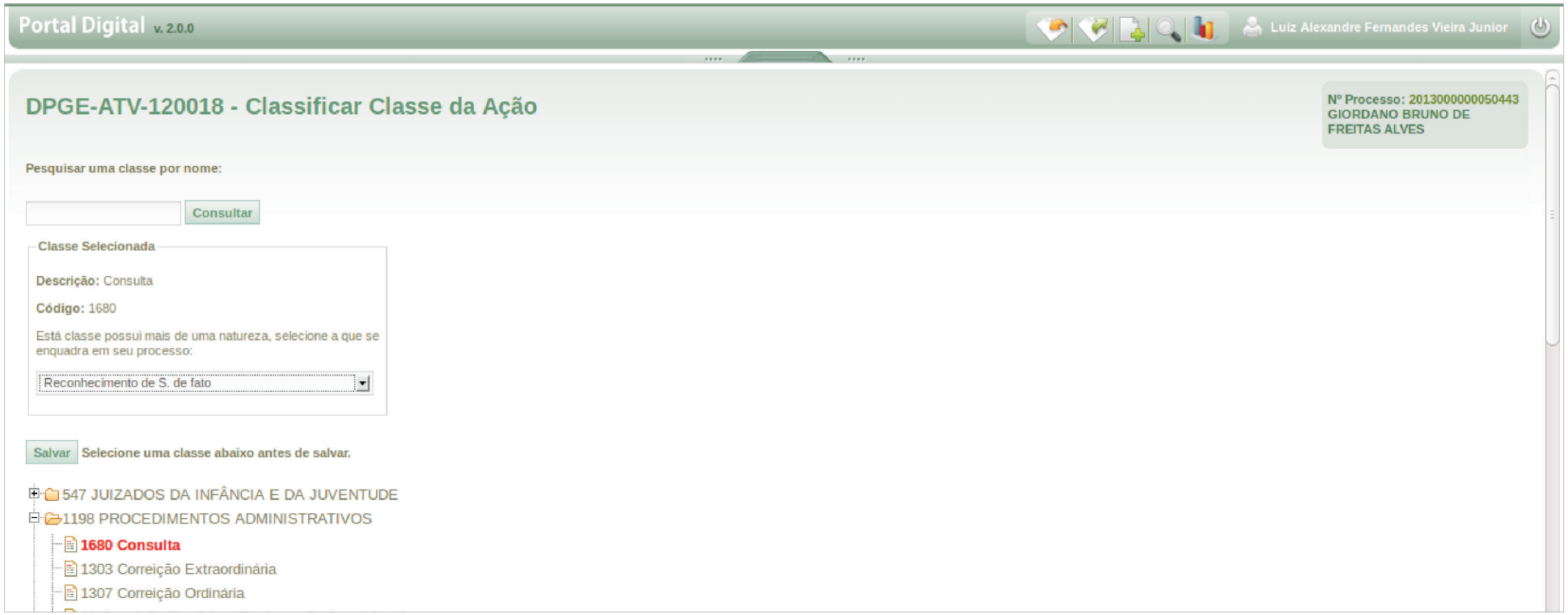
Clicando sobre o documento ele exibe o mesmo ao lado



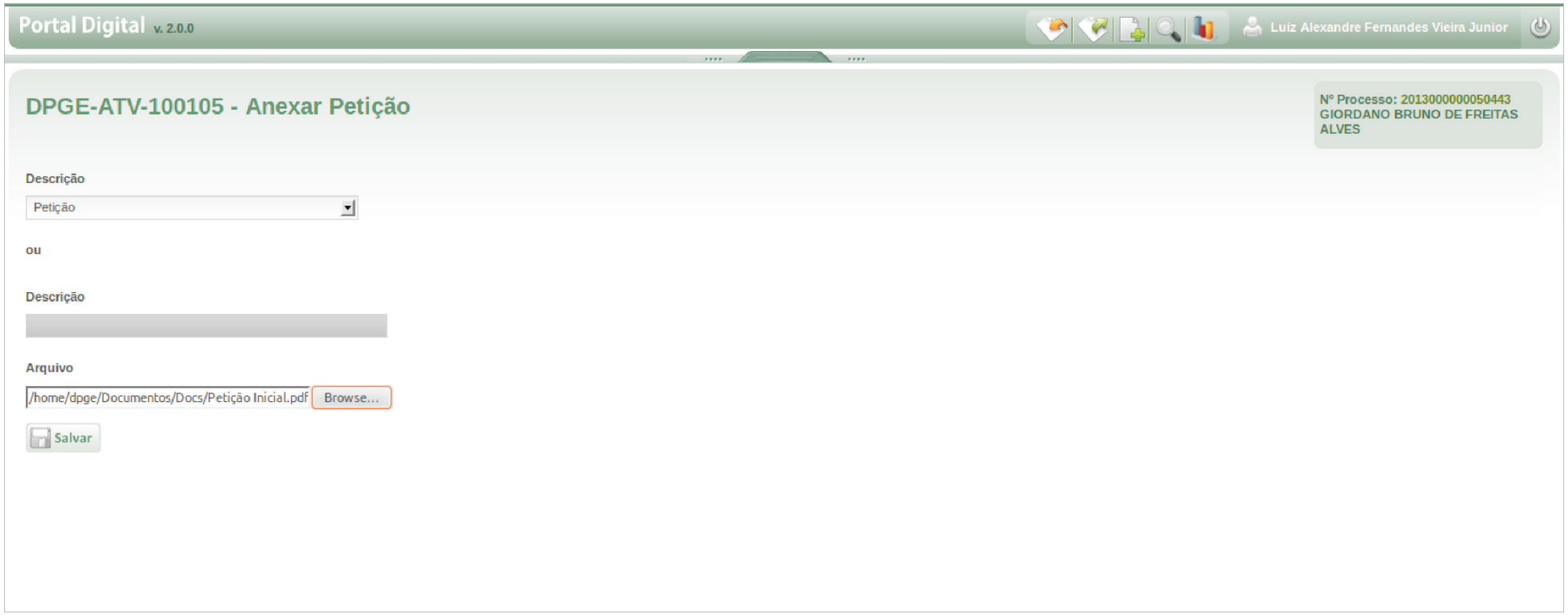
Para dar sequência ao atendimento basta clicar no botão novo andamento

O Defensor então cria o apontamento

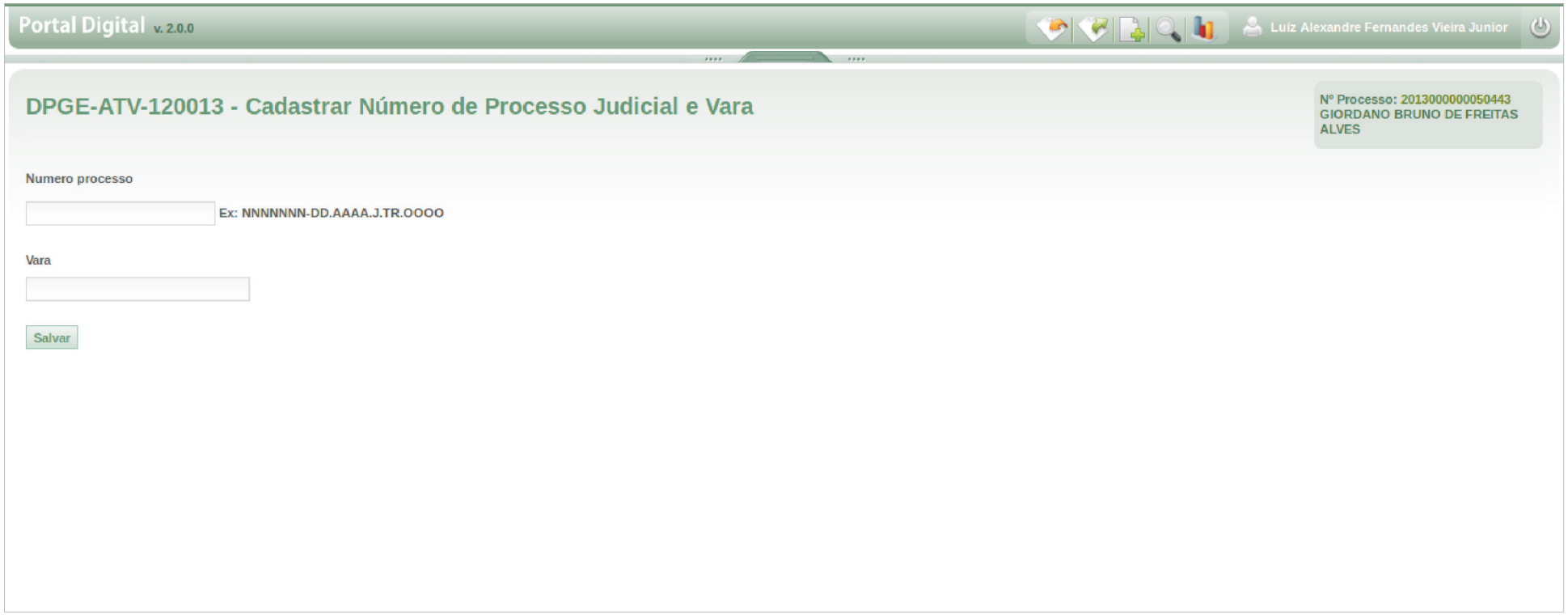
Em seguida classifica a ação



E anexa a petição



Após isso ele envia ao E-SAJ e insere o número do processo no sistema.



Defensoria Pública Geral
do Estado do Ceará