



RESOLUÇÃO Nº 010-DPGE, DE 14 DE OUTUBRO DE 2011

Regulamenta o funcionamento da CRC – Central de Relacionamento com o Cidadão e define suas atribuições.

O Defensor Público-Geral do Estado do Maranhão, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo art. 17, VI, da Lei Complementar Estadual nº 19, de 11 de janeiro de 1994 e pelo art. 97-A da Lei Complementar Federal nº 80, de 12 de janeiro de 1994;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública é Instituição essencial à função jurisdicional do Estado, conforme postulado constitucional, incumbindo-lhe papel instrumentalizador no que diz respeito à garantia do direito fundamental do acesso à Justiça;

CONSIDERANDO a necessidade de modernização e aprimoramento da estrutura orgânica da Defensoria Pública, de modo a garantir maior efetividade na realização de sua missão constitucional;

CONSIDERANDO a crescente demanda pelos serviços prestados pela Defensoria, especialmente no âmbito da orientação jurídica;

CONSIDERANDO que o direito à informação é imprescindível à concretização da garantia do acesso à Justiça;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar os mecanismos de aproximação da Defensoria com a comunidade;



CONSIDERANDO o que restou deliberado na 91ª sessão extraordinária do Conselho Superior;

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir a **CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO - CRC**, que terá as seguintes atribuições:

I - fornecer atendimento receptivo gratuito, por intermédio de central telefônica, através do prefixo 129 e do *e-mail* institucional "*crc@dpe.ma.gov.br*", objetivando a análise preliminar e direcionamento do caso concreto ao órgão de atuação competente;

II - oferecer pré-atendimento aos cidadãos que buscam os serviços da Defensoria, procedendo à triagem das causas que não fazem parte das atribuições institucionais, e encaminhando-os, conforme o caso, ao órgão ou instituição competente;

III - prestar informações sobre endereços, telefones e horários de atendimento dos órgãos da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;

IV - informar sobre os processos em andamento, através dos dados constantes no sistema SAGAP e SIAPD, bem como do sistema de informação do TJ/MA.

V - identificar problemas institucionais e propor mudanças voltadas ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos oferecidos;

VI - analisar os dados estatísticos gerados pelo sistema receptivo com o objetivo de identificar as deficiências e carências de atendimento, assim como os locais de maior demanda;



Art. 2º. A Central de Relacionamento com o Cidadão funcionará de segunda à sexta, das 9 às 17 horas, nos dias úteis de expediente regular.

Art. 3º. A Central de Relacionamento com o Cidadão será coordenada por Defensor Público designado em portaria por ato próprio da Defensoria-Geral, que responderá pelo órgão e apresentará relatório bimestral das atividades desenvolvidas.

Parágrafo único. Caberá ao Coordenador da CRC realizar o treinamento da equipe técnica responsável pelas atividades desenvolvidas pela Central, velando pelo seu aperfeiçoamento contínuo e permanente.

Art. 4º. Não serão fornecidas informações sobre violência doméstica.

Art. 5º. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e cumpra-se.

Gabinete da Defensoria Pública-Geral do Estado, em São Luís, 14 de outubro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

Aldy Mello de Araujo Filho
Defensor Público-Geral do Estado