



PCMG institui diretrizes para o Atendimento ao Cidadão

A Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) instituiu diretrizes para o Atendimento ao Cidadão, estabelecidas na Resolução nº 8.219/2022, visando assegurar a excelência na qualidade dos serviços prestados pelos servidores da instituição, bem como consolidar a credibilidade da PCMG e atingir os objetivos estabelecidos.

Entre os objetivos previstos na resolução estão:

Instituir um alto padrão de atendimento, que conjugue as necessidades dos cidadãos e o interesse da investigação criminal.

Elevar a qualidade dos serviços prestados pela Polícia Civil ao cidadão, aumentando a satisfação do usuário.

Elevar a percepção de qualidade dos serviços prestados à população em geral, aperfeiçoando a imagem institucional da Polícia Civil.

Facilitar o acesso aos serviços prestados, com a utilização de estratégias multicanais de atendimento.

Padronizar e normatizar as boas práticas de atendimento.

Possibilitar a melhoria da coleta de informações e consequente incremento dos bancos de dados da Polícia Civil.

A Resolução nº 8.219/2022 trata de tema inserido entre os valores da PCMG - a excelência no atendimento ao cidadão - e considera a Resolução nº 02/2021 do Conselho Nacional dos Chefes de Polícia Civil (CONCPC), que dispõe sobre as diretrizes para a implementação de Política de Atendimento ao Cidadão pelas Policiais Civas dos Estados e do Distrito Federal.

Acompanhamento

Um Comitê Permanente de Acompanhamento da Política de Atendimento ao Cidadão foi criado para realizar reuniões periódicas a fim de coordenar a implementação e a gestão do atendimento ao público no âmbito da PCMG. Esse comitê deverá avaliar, debater, propor medidas administrativas, reformas normativas, programas e projetos que contribuam para o aprimoramento dos canais de atendimento e a melhoria dos serviços.

São membros da comissão:

Paloma Boson Kairala, delegada de polícia (presidente).

Isabella Franca Oliveira, delegada de polícia (representante da Superintendência de Investigação e Polícia Judiciária).

Thiago Rocha Ferreira, delegado de polícia (representante da Superintendência de Informações e Inteligência Policial).

Luiz Otávio Braga Paulon, delegado de polícia (representante da Assessoria de Planejamento Institucional).

Luciene Cardoso Murta Vilela, escrivã de polícia (representante da Inspetoria-Geral de Escrivães).

Breno Coelho Nepomuceno, investigador de polícia (representante da Inspetoria-Geral de Investigadores).

Lydiane Maria Azevedo, investigadora de polícia (representante da Assessoria de Relações Institucionais).

O texto completo com a Resolução nº 8.219/2022 está disponível no Jornal Minas Gerais (clique [AQUI](#) - pág.4).