



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO PARANÁ**

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 2, DE 10 DE MARÇO DE 2021

Aprova o manual de normas e procedimentos referente ao processo Prestar atendimento ao cidadão, no âmbito da Procuradoria da República no Estado do Paraná (PR/PR).

A PROCURADORA-CHEFE DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO PARANÁ, no uso de suas atribuições que lhe confere o Regimento Interno Administrativo do Ministério Público Federal, aprovado pela [Portaria SG/MPF nº 382, de 5 maio de 2015](#), resolve:

Art. 1º Instituir o manual de normas e procedimentos, em âmbito local, para o processo de trabalho Prestar atendimento ao cidadão (PF.01.01.01), vinculado ao processo Gerenciar mecanismos de interação com a sociedade e o Estado e ao macroprocesso Gestão da interação com a sociedade e com o Estado na defesa do interesse público integrante da Arquitetura de processos do Ministério Público Federal na sua área de atuação.

Art. 2º Ficam aprovadas as normas técnicas e os procedimentos relativos ao processo Prestar atendimento ao cidadão (PF.01.01.01), no âmbito da PR/PR, conforme manual anexo desta Instrução de Serviço.

Art. 3º As propostas de alteração destas normas deverão ser fundamentadas e submetidas à análise do Escritório de Processos Organizacionais desta Procuradoria para emissão de parecer.

Art. 4º Cabe à Procuradora-chefe deliberar sobre as alterações sugeridas.

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

PAULA CRISTINA CONTI THÁ

Este texto não substitui o [publicado no DMPF-e, Brasília, DF, 18 mar. 2021. Caderno Administrativo, p. 18.](#)

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS

Prestar atendimento ao cidadão

Procuradoria da República no Estado do Paraná



PROCESSOS

Procuradoria da República no Estado do Paraná

Macroprocesso:

*Gestão da interação com a sociedade e com o Estado
na defesa do interesse público*

Processo:

*Gerenciar mecanismos de interação com a sociedade e
o Estado*

Subprocesso:

PF.01.01.01 - Prestar atendimento ao cidadão

Manual de Normas e Procedimentos de âmbito local

Anexo à Instrução de Serviço nº 02/2021

Aprovado por: Aritomo Akimoto	Data de aprovação: 08/01/2021	Versão: 1
----------------------------------	----------------------------------	--------------

Ministério Público Federal

Procuradoria da República no Estado do Paraná

Rua Marechal Deodoro, 933

Fone (41) 3219-8700

80060-10 – Curitiba - Paraná – Brasil

Elaboração

Procuradoria da República no Estado do Paraná

Alessandro Ferreira Sato

André Ramos Operti

Aritomo Akimoto

Christina Maria de Araújo Sampaio

Erissen Cardoso Luz

Graziela Cassol Mutti

Hugo Takashi Gondo

Kelly Regina Garcia Frasson

Marcel Sluminsky

Mauri Soczek

Michele Centeno Prestes

Sala de Atendimento ao Cidadão

Angélica da Cruz Santana Vilela Braga

Lilian Maria Marcelino Fernandes

Revisão

Coordenadoria Jurídica e de Documentação da PR/PR

Aritomo Akimoto

Christina Maria de Araújo Sampaio

Erissen Cardoso Luz

Hugo Takashi Gondo

Coordenação

Escritório de Processos Local

Alessandro Ferreira Sato

André Ramos Operti

Aritomo Akimoto

Christina Maria de Araújo Sampaio

Erissen Cardoso Luz

Ezequiel Blum

Graziela Cassol Mutti

Hugo Takashi Gondo

Kelly Regina Garcia Frasson

Leandro Engler Boçon

Marcel Sluminsky

Mauri Soczek

Michele Centeno Prestes

Nathália Pinheiro

Rogério Adami

Apresentação

Este Manual é resultado do trabalho da Procuradoria da República no Estado do Paraná em parceria com o Escritório de Processos Local no sentido de que o Ministério Público Federal padronize a forma de execução de seus processos de trabalho.

Por constituir-se um instrumento importante num contexto de modernização e de acompanhamento da velocidade das mudanças, este Manual deve primar a flexibilidade e a adaptação diante das futuras realidades, podendo sofrer modificações e revisões normalmente requeridas pela necessidade de melhoria contínua dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal.

Objetivo – Pretende-se, com a implementação deste Manual de Normas e Procedimentos, disciplinar e padronizar os processos de trabalho na Unidade.

Âmbito de aplicação – Este Manual de Normas e Procedimentos será executado no âmbito da Procuradorias da República no Estado do Paraná.

Este Manual de Normas e Procedimentos deverá ser revalidado a cada dois anos ou a qualquer tempo em virtude de alterações significativas no processo.

Alterações e sugestões de melhoria deverão ser encaminhadas ao Escritório de Processos local da unidade.

Indicadores do Processo

Indicador	Fórmula de Cálculo	Periodicidade	Fonte de Informação	Polaridade	Meta
Percentual de satisfação apurado por meio de Pesquisa de Satisfação	Quantidade de avaliações “Muito satisfeito” e “satisfeito” / Total de itens x 100	Trimestral	Dados extraídos do Sistema Cidadão + Formulário manual	Maior melhor	80% de satisfação
Percentual de respostas aos pedidos de informação com base na LAI dentro de 30 dias	Quantidade de atendimentos de Pedido de Informação (LAI) finalizados em até 30 dias / Total de atendimentos de Pedido de Informação (LAI) finalizados	Trimestral	Informação do B.I	Maior melhor	100% dos atendimentos finalizados em até 30 dias
Percentual de respostas ao cidadão – Representações e Pedidos de Informações Processuais	Quantidade de atendimentos de Representações e Pedidos de Informações finalizados em	Trimestral	Informação do B.I	Maior melhor	90% dos atendimentos finalizados

dentro de 30 dias	até 30 dias / Total de atendimentos de Representações e Pedido de Informações finalizados				em até 30 dias
-------------------	--	--	--	--	----------------

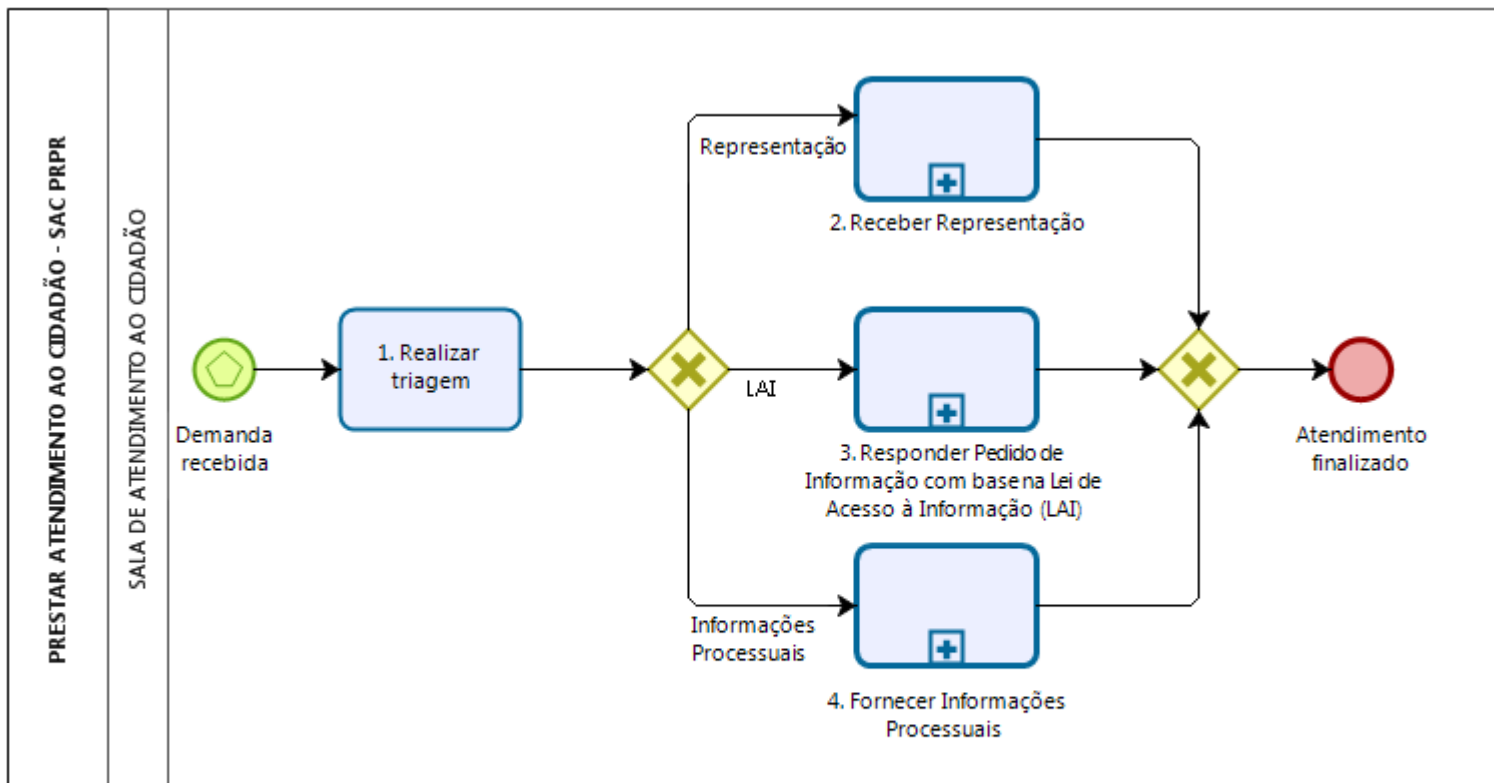
Sumário

PRESTAR ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	12
<input type="checkbox"/> 1. Realizar triagem.....	18
2. RECEBER REPRESENTAÇÃO	19
<input type="checkbox"/> 1. Receber representação	19
<input type="checkbox"/> 2. Verificar atribuição	19
<input type="checkbox"/> 3. Orientar cidadão.....	20
<input type="checkbox"/> 4. Reduzir a termo	20
<input type="checkbox"/> 5. Encaminhar ao setor responsável	21
<input type="checkbox"/> 6. Cadastrar medida adotada	21
3. RESPONDER PEDIDO DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI).....	22
<input type="checkbox"/> 1. Receber solicitação	22
<input type="checkbox"/> 2. Cadastrar o pedido no sistema	23
<input type="checkbox"/> 3. Realizar triagem.....	23
<input type="checkbox"/> 4. Comunicar impossibilidade ao demandante.....	24
<input type="checkbox"/> 5. Prestar informação	24
<input type="checkbox"/> 6. Verificar requisitos	24
<input type="checkbox"/> 7. Solicitar preenchimento dos requisitos.....	24
<input type="checkbox"/> 8. Analisar o pedido	25
<input type="checkbox"/> 9. Negar a informação	25
<input type="checkbox"/> 10. Prestar a informação.....	25
<input type="checkbox"/> 11. Responder ao demandante	26
<input type="checkbox"/> 12. Decidir recurso	26
<input type="checkbox"/> 13. Prestar a informação.....	26
<input type="checkbox"/> 14. Responder ao demandante	27

<input type="checkbox"/>	15. Encaminhar ao CSMPF.....	27
<input type="checkbox"/>	16. Receber do CSMPF com decisão	27
<input type="checkbox"/>	17. Prestar a informação.....	28
<input type="checkbox"/>	18. Responder ao demandante	28
<input type="checkbox"/>	19. Finalizar atendimento	28
	4. FORNECER INFORMAÇÕES PROCESSUAIS	29
<input type="checkbox"/>	1. Realizar triagem.....	29
	2. INFORMAR ANDAMENTO D/OU DISTRIBUIÇÃO DOS AUTOS.....	30
<input type="checkbox"/>	1. Receber solicitação	30
<input type="checkbox"/>	2. Registrar no Sistema Cidadão	31
<input type="checkbox"/>	3. Realizar consulta.....	31
<input type="checkbox"/>	4. Responder ao interessado	31
<input type="checkbox"/>	5. Orientar como formular o requerimento.....	31
<input type="checkbox"/>	6. Finalizar atendimento	32
	3. ATENDER PEDIDO DE VISTA E/OU CÓPIA DOS AUTOS	32
<input type="checkbox"/>	1. Receber solicitação	32
<input type="checkbox"/>	2. Cadastrar o pedido no sistema	33
<input type="checkbox"/>	3. Verificar localização	33
<input type="checkbox"/>	4. Encaminhar ao setor responsável	33
<input type="checkbox"/>	5. Analisar a solicitação.....	33
<input type="checkbox"/>	6. Comunicar à SAC.....	34
<input type="checkbox"/>	7. Finalizar atendimento no sistema	34
	4. EMITIR CERTIDÃO	35
<input type="checkbox"/>	1. Receber solicitação pessoalmente.....	35
<input type="checkbox"/>	2. Cadastrar o pedido no sistema	36
<input type="checkbox"/>	3. Indicar órgão competente	36

<input type="checkbox"/>	4. Orientar cidadão.....	36
<input type="checkbox"/>	5. Emitir certidão	36
<input type="checkbox"/>	6. Cadastrar manifestação	37
<input type="checkbox"/>	7. Encaminhar ao setor responsável	37
<input type="checkbox"/>	8. Emitir certidão	37
<input type="checkbox"/>	9. Comunicar à SAC.....	38
<input type="checkbox"/>	10. Finalizar atendimento	38
	5. RECEBER PEDIDO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL POR MEMBRO DO MPF.....	38
<input type="checkbox"/>	1. Receber solicitação	39
<input type="checkbox"/>	2. Cadastrar o Pedido no Sistema	39
<input type="checkbox"/>	3. Encaminhar ao Gabinete	40
<input type="checkbox"/>	4. Analisar Pedido.....	40
<input type="checkbox"/>	5. Comunicar ao Interessado	40
<input type="checkbox"/>	6. Atender Presencialmente	40
<input type="checkbox"/>	7. Comunicar à SAC.....	40
<input type="checkbox"/>	8. Registrar no Sistema.....	41

MACROFLUXO – PROCESSO PRESTAR ATENDIMENTO AO CIDADÃO



PRESTAR ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Descrição

O atendimento ao cidadão realizado pela Sala de Atendimento ao Cidadão da Procuradoria da República no Paraná – SAC-PRPR, normatizado pela Portaria PGR/MPF nº 412, de 5 de julho de 2013, é o canal de comunicação direto da instituição com o cidadão.

O atendimento ao cidadão pela SAC-PRPR abrange o recebimento das demandas dos cidadãos, que inclui receber representações, responder pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação e fornecer informações processuais, passando pela triagem, análise e encaminhamento de providências necessárias à resolução das demandas, até o envio de respostas aos manifestantes.

As demandas serão recebidas pessoalmente (atendimento presencial), por telefone, por carta, e-mail ou protocolo físico/eletrônico ou virtualmente por intermédio do Sistema Cidadão. Caso a representação chegue via Protocolo no Único, deve ser inserida no Sistema Cidadão para fins estatísticos.

O Sistema Cidadão é um sistema do MPF, compartilhado pelas Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF e pela Ouvidoria, por meio do qual são recebidas manifestações por meio de formulário eletrônico e também feita a tramitação e distribuição das mesmas manifestações, integrado ao Sistema Único, conforme o caso. Tal sistema ainda viabiliza a comunicação entre a Sala de Atendimento e o cidadão.

O Sistema Único é um sistema de informações criado para registrar e controlar as informações judiciais, extrajudiciais e administrativas no âmbito do Ministério Público Federal (MPF). Trata-se de uma ferramenta de serviços eletrônicos que contempla entre outras funcionalidades o registro, a autuação, a distribuição, a instrução e a gestão de informações de expedientes e de processos.

Procedimentos a serem adotados no atendimento ao cidadão:

1. Atendimento Presencial

O cidadão, ao procurar o MPF, deverá ser atendido na Sala de Atendimento ao Cidadão que contará com estrutura própria e servidores treinados para realizar um atendimento de qualidade. Esse é um dos setores de maior visibilidade do Ministério

Público Federal, já que promove o contato direto entre o cidadão e os agentes do Ministério Público (Membros e Servidores).

Ao comparecer ao MPF, o cidadão será identificado na recepção para permitir seu ingresso no edifício-sede, conforme as normas de segurança institucional.

A ordem de atendimento deverá respeitar as preferências instituídas em lei (pessoas com deficiência, idosos com 60 anos ou mais, tendo prioridade idosos com mais de 80 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos), devendo os servidores envolvidos adotar medidas para o respeito da ordem de preferência.

O servidor deverá atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia, registrando o atendimento no Sistema Cidadão em local próprio (conforme Manual do Sistema Cidadão disponível em: <https://wiki.mpf.gov.br/images/6/67/Sac-manual-Sistema-Cidadao-Visao-Atendente.pdf>), com a devida qualificação do atendimento.

1.1. Atendimento a Pessoas com Observância às suas Singularidades

O objetivo é prestar um atendimento diferenciado a pessoas que chegam à SAC formulando pretensões cuja narrativa envolve fatos aparentemente desconexos, ilógicos e ilusórios.

Nesse caso, a depender da peculiaridade, a Sala de Atendimento poderá oferecer ao cidadão opções de instituições próprias para atendimento específico, com o possível encaminhamento à rede especializada de serviços constituída de órgãos governamentais e não governamentais, desde que haja concordância do cidadão.

1.1.1. Primeiro Atendimento

O servidor responsável pelo atendimento deve observar a pessoa que será atendida na Sala de Atendimento ao Cidadão, identificando quando aquela deseja formular uma manifestação narrando fatos aparentemente desconexos, ilógicos e ilusórios.

Por razões de segurança e respeito à integridade física de funcionários, percebendo que o cidadão possa representar algum risco e/ou ameaça, o atendente deverá solicitar a presença de agente de vigilância e segurança disponível para acompanhar todo o atendimento, haja vista tratar-se de profissional instruído e preparado para antever qualquer situação de risco e agir repressivamente quando necessário.

Na sequência, o atendente deverá:

1. Ouvir o cidadão com respeito;

2. Registrar o atendimento no Sistema Cidadão, esforçando-se em reduzir a termo de modo sucinto todo o relato, caso o cidadão não tenha trazido petição pronta ou requerimento formal;
3. Ler em voz alta e buscar o consentimento do cidadão com tudo o que foi escrito;
4. Anexar eventuais documentos, fotos e vídeos que tenha trazido como meio de prova;
5. Salvar a manifestação, gerar documento no Sistema Único e encaminhar ao setor competente para apreciação, aguardando a resposta para os pedidos de informação;
6. Após o recebimento da resposta, o atendente deverá anexá-la digitalmente no Sistema Cidadão; encaminhá-la ao cidadão, por intermédio do Sistema Cidadão e finalizar a manifestação.

1.1.2. Retorno para Novo Atendimento

Nesse caso específico, a pessoa retorna à SAC relatando fatos aparentemente desconexos/ilógicos/ilusórios e, coincidentemente, fatos similares aos narrados quando do primeiro comparecimento. Os fatos narrados anteriormente geraram uma representação que acabou de ser arquivada sumariamente.

Novamente, quando se fizer necessário, o atendente deverá realizar o procedimento de segurança e solicitar apoio de agente de vigilância e segurança disponível para acompanhar todo o atendimento.

Na sequência, o atendente deverá:

1. Antes de autorizar a entrada do cidadão no recinto da SAC, inteirar-se do último atendimento realizado, qual foi o pedido e qual foi a resposta da instituição, anexados no Sistema Cidadão;
2. Autorizar o ingresso do cidadão na SAC, recebê-lo amistosamente e ouvi-lo com toda a atenção;
3. Informá-lo de que o seu último pedido de natureza similar já foi arquivado pela autoridade competente;
4. Explicar que o MPF entendeu, ante os documentos e a narrativa, que não ficou comprovada a existência de qualquer ilícito ou irregularidade que justificasse a sua atuação ou que não possui atribuição para atuar no caso, consoante o teor do despacho;

5. A depender do caso, informar ao cidadão quais são os serviços prestados por órgãos governamentais e não governamentais, oferecendo-lhe, caso concorde, algumas opções de encaminhamento, tais como:

1.1.3. Encaminhamento aos Órgãos Governamentais e Não Governamentais Especializados

1.1.3.1. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS

Esclarecer ao cidadão que existem unidades de atendimento próprias para o acompanhamento clínico e reinserção social por meio do trabalho, lazer e fortalecimento dos laços familiares e comunitários, atendendo pessoas com transtornos mentais, inclusive em momentos de crise. Essas unidades são chamadas de Centro de Atenção Psicossocial – CAPS.

O atendente deverá ajudar o cidadão a encontrar o Centro de Atenção Psicossocial- CAPS mais próximo de sua residência no link do Ministério da Saúde: <http://www.ccs.saude.gov.br/saudemental/capsparana.php>;

1.1.3.2. Centro de Referência da Assistência Social – CRAS

O atendente, após conversa inicial, percebendo que se trata de cidadão que vive em situação de vulnerabilidade ou risco social (violência física ou psicológica, violência no bairro, falta de acessibilidade, trabalho infantil, situação de rua, abandono, discriminação de qualquer ordem, deficiente físico que necessita de cuidados de outros para atividades básicas diária, etc.) e que tem como objetivo obter algum auxílio ou amparo por meio de serviços, projetos e benefícios contemplados por programas sociais do governo federal, deverá adotar os seguintes passos:

1. Esclarecer ao cidadão que existem unidades de atendimento próprias a prestar o amparo e auxílio buscado, inseridos dentro da Assistência Social do Governo Federal, conhecidos como Centro de Referência Social – CRAS (<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>), consoante o sítio eletrônico do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome;
2. Ajudá-lo a encontrar a unidade de atendimento do CRAs mais próxima de sua residência no link <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/mops/>.

1.1.3.3. Outros Órgãos Governamentais ou Não Governamentais Existentes na Localidade

Consultar outras unidades igualmente especializadas que eventualmente existam na municipalidade para eventual encaminhamento do cidadão.

1.1.3.4. Procede aos Devidos Encaminhamentos

Caso haja concordância ou interesse do cidadão no encaminhamento oferecido, o atendente gera Guia de Encaminhamento a outro órgão no Sistema Cidadão.

Registrar o atendimento no Sistema Cidadão, explicando que o cidadão já compareceu anteriormente e teve sua representação arquivada. Esclarecer, ao final do campo da resposta, que: “Considerando que o MPF arquivou representação do ilustre cidadão Sr(a). (nome do cidadão) de semelhante teor, pelas razões declinadas no despacho em anexo, encaminhamos o mencionado cidadão para receber pronto atendimento nessa na unidade do Centro de Atenção Psicossocial – CAPS / Centro de Referência da Assistência Social – CRAS / Outra organização governamental ou não governamental. Endereço e telefone da unidade”. Finalizar a manifestação com o tipo “Encaminhamento para órgão Externo”.

Imprimir a manifestação e entregar ao cidadão, pois esse documento servirá como Guia de Encaminhamento ao outro órgão governamental ou não governamental que compreenderá que ele já foi atendido no MPF.

1.1.4. Vedação de Ingresso no Órgão

Caso entenda necessário, por razões de potencial ameaça ou efetivo risco à segurança e integridade física de funcionários, o Chefe da Sala de Atendimento poderá expedir requerimento justificado ao setor administrativo responsável pela vigilância, com amparo em legislação específica, solicitando a vedação do ingresso do cidadão nas dependências da PR/PR.

2. Atendimento Telefônico

O servidor ao atender ao telefone deverá identificar-se pelo nome da Unidade do Ministério Público Federal e seu nome.

Na sequência, indagar sobre os fatos que motivaram o contato com a Sala de Atendimento.

Informar que o setor de Atendimento ao Cidadão da PR/PR não registra representações por telefone e indicar os canais para registro das manifestações:

- Carta simples pelos Correios;
- Atendimento presencial na unidade da PR/PR;
- Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF na Internet (www.mpf.mp.br/mpfservicos);
- Peticionamento eletrônico (www.peticionamento.mpf.mp.br), nos casos de procedimento em andamento no MPF. Neste caso é obrigatório informar o número do procedimento a que a representação se refere.

Ao final do atendimento, registrar o atendimento telefônico no Sistema Cidadão.

3. Pedido de Sigilo

Quando solicitado, o atendente deve adotar providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do cidadão, atribuindo o grau de sigilo no sistema aos dados do solicitante, e deve informar ao cidadão que o requerimento de sigilo está sujeito à análise do Procurador da República responsável pela referida manifestação.

4. Atendimento Via Sistema Cidadão

O cidadão, ao acessar o sítio do MPF, cadastrará sua manifestação na página específica da Sala de Atendimento ao Cidadão, informando dados de contato e descrevendo sua demanda. Ao concluir seu registro, o cidadão receberá e-mail de confirmação.

5. Consulta de atribuição do Ministério Público Federal

Tratando-se de pedidos de consulta quanto às atribuições do MPF, a resposta ao cidadão dependerá da natureza da consulta.

Se a consulta for **genérica** acerca das atribuições do MPF, sem especificação do tema, a resposta fornecida será genérica e consistirá em explicar ao cidadão o rol de atribuições do MPF, contido nos artigos 127 e 129 da Constituição Federal.

Se a consulta for sobre **tema específico ou caso concreto**, a manifestação deve ser convertida em representação e deverá ser encaminhada ao Núcleo Cível Extrajudicial (NUCIVE) ou ao Núcleo Criminal Extrajudicial (NUCRIMEX), de acordo com a matéria de que tratem os fatos.

Elementos do processo

1. Realizar triagem

Descrição

No atendimento presencial, o servidor deverá solicitar ao cidadão que exponha o motivo de seu comparecimento no MPF.

O atendente deverá identificar quais são as pretensões ou necessidades do cidadão:

I – Apresentar uma denúncia.

II – Solicitar informação com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11); e/ou

III – Solicitar informação sobre processos judiciais e procedimentos investigatórios.

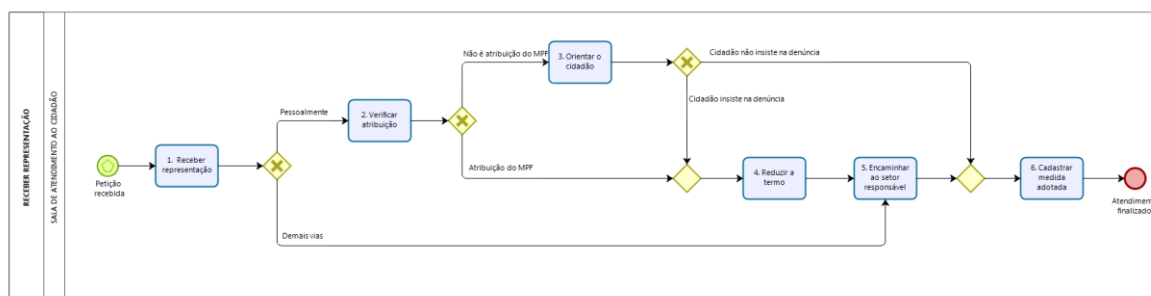
No atendimento virtual, a classificação da pretensão já terá sido definida pelo próprio cidadão por meio das manifestações recebidas no Sistema Cidadão. Se necessário, o atendente poderá fazer a reclassificação conforme o caso.

Identificado pelo atendente que a pretensão do cidadão se refere a fatos de atribuição da Ouvidoria do MPF, esse deverá prontamente fazer o devido encaminhamento via Sistema Cidadão.

Caso a pretensão do cidadão seja relacionada a fatos de atribuição da Ouvidoria do MPF e da Sala de Atendimento ao Cidadão, a demanda deverá ser encaminhada para a Ouvidoria do MPF, que será responsável pelo atendimento integral do pedido.

Executante: Setor de Atendimento ao Cidadão

2. RECEBER REPRESENTAÇÃO



II. Receber Representação

Descrição

Representação é o ato de levar ao conhecimento do Ministério Público fato ilícito ou irregularidade que possibilita a adoção de providências. É também a denominação dada à petição escrita oferecida perante o Ministério Público.

Elementos do Processo

1. Receber representação

Descrição

As representações do cidadão podem ser recebidas pessoalmente (atendimento presencial), por telefone (em casos excepcionais), por carta, e-mail ou protocolo físico/eletrônico, ou virtualmente por intermédio do Sistema Cidadão.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

2. Verificar atribuição

Descrição

Quando o atendimento for feito pessoalmente, o atendente deve verificar se a representação é de atribuição do MPF, consultando, quando necessário, a Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão – PRDC ou o Procurador Responsável.

Tratando-se de consulta quanto às atribuições do MPF, a resposta ao cidadão dependerá da natureza da consulta.

Assim, se a consulta for **genérica** acerca das atribuições do MPF, sem especificações do tema, a resposta fornecida será genérica e consistirá em explicar ao cidadão o rol das atribuições do MPF, conforme contido nos artigos 127 e 129 da Constituição Federal.

Por outro lado, se a consulta for sobre **tema específico ou caso concreto**, a denúncia (representação) deverá ser encaminhada para o Núcleo Cível Extrajudicial (NUCIVE) ou Núcleo Criminal Extrajudicial (NUCRIMEX), de acordo com a matéria de que tratem os fatos.

Se não for atribuição do MPF, orienta o cidadão conforme o caso. Se for atribuição do MPF, reduz a termo.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

3. Orientar cidadão

Descrição

No caso de atribuição de outro órgão, o servidor deverá informar ao cidadão o local onde ele pode formalizar/protocolar sua representação.

Se o cidadão, ainda assim, insistir em fazer a representação, o servidor deve prosseguir com o atendimento.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. Reduzir a termo

Descrição

Caso o cidadão queira apresentar sua representação, o servidor deverá transcrever a narração do denunciante, sem alterar o conteúdo e a forma da representação.

O servidor deve solicitar que o cidadão narre os fatos, conduzindo a conversa por meio de perguntas para os pontos mais relevantes. Após, deve digitar os fatos narrados, selecionando os dados/fatos mais relevantes, em formulário específico do Sistema Cidadão (conforme Manual do Sistema Cidadão) e reler para anuência do cidadão.

Juntar ao formulário os documentos apresentados pelo cidadão que guardem relação com a denúncia/representação.

Cadastrar o documento no Sistema Cidadão, fazendo-se a inserção de cópia eletrônica dos documentos apresentados pelo cidadão.

Gerar cadastro no Sistema Único de Informação através do Sistema Cidadão.

Informar ao cidadão o número de cadastro da representação no Sistema Único de Informações, para acompanhamento e posterior consulta.

Por fim, deve-se esclarecer ao cidadão que ele poderá juntar novos documentos caso apresentem relação com os fatos em apuração.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

5. Encaminhar ao setor responsável

Descrição

Mediante movimentação no Sistema Único, encaminhar representação ao:

- Divisão Cível (DICIVE);
- Divisão Criminal (DICRIMEX);
- Núcleo Cível Extrajudicial (NUCIVE);

- Núcleo Criminal Extrajudicial (NUCRIMEX);
- Núcleo de Apoio aos Acordos de Não Persecução Penal;
- Força Tarefa;
- Procuradoria Regional Eleitoral;
- Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão;
- Gabinete que já tenha atribuição para o caso; ou
- Outro setor que tenha atribuição para o caso.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

6. Cadastrar medida adotada

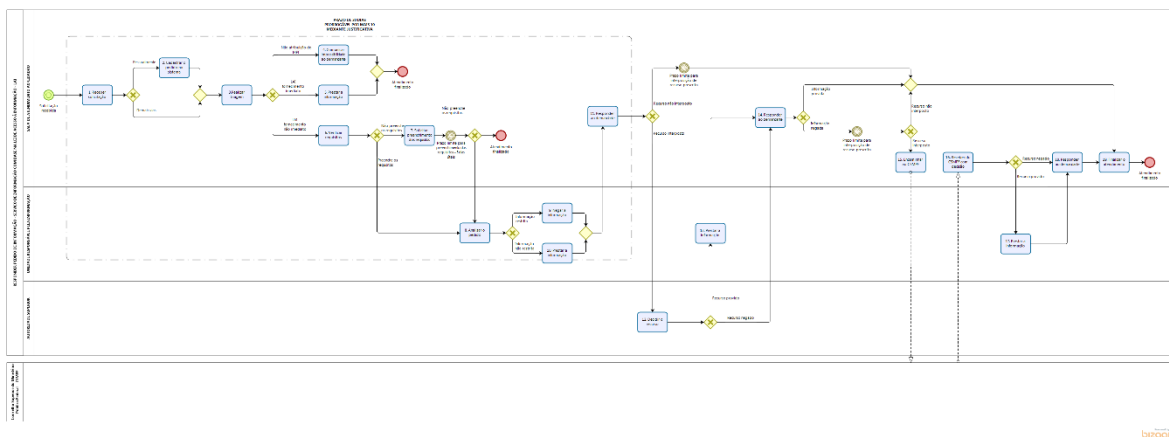
Descrição

Cadastrar no Sistema Cidadão as medidas adotadas em cada caso, ocasião em que, automaticamente, o sistema informará ao interessado por meio de e-mail.

O atendente deverá finalizar o atendimento no Sistema Cidadão, clicando no botão “finalizar”.

Executante: Setor de Atendimento ao Cidadão

3. RESPONDER PEDIDO DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)



3. Responder pedido de informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI)

Descrição

O pedido de informação com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11) refere-se às informações públicas produzidas e custodiadas pelo MPF, como estrutura organizacional, endereços, telefones, horários de funcionamento, registro de repasses ou

transferências de recursos financeiros, registro das despesas, informações sobre processos licitatórios, editais, resultados, contratos celebrados, dados para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras, dentro outras.

O serviço de informação ao cidadão surge para garantir o direito previsto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, regulamentado pela Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) que visa garantir ao cidadão o direito de acesso à informação, consolidando a participação cidadã e fortalecendo o controle social.

Elementos do Processo

1. Receber solicitação

Descrição

A solicitação será recebida pessoalmente (atendimento presencial), via Sistema Cidadão ou via Sistema Único de Informações.

O prazo para resposta será de 20 (vinte) dias. Cabe à SAC monitorar o prazo de resposta, alertando, quando for o caso, a unidade detentora da informação da iminência do vencimento do mesmo.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

2. Cadastrar o pedido no sistema

Descrição

No caso de atendimento presencial, o servidor receberá o cidadão e fará o cadastro do pedido no Sistema Cidadão.

Ao final do cadastro, deverá ser informado o número do protocolo emitido pelo Sistema Cidadão ao interessado, para acompanhamento e posterior consulta na hipótese de impossibilidade de fornecimento imediato da informação.

Observação!

Ao se cadastrar a manifestação no Sistema Cidadão com o endereço de e-mail do solicitante, automaticamente uma mensagem é encaminhada.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

3. Realizar triagem

Descrição

Verificar se o fornecimento da informação solicitada é atribuição do MPF, se o pedido está amparado pela LAI e, em caso positivo, se a informação está disponível no Portal da Transparência do MPF.

Conforme a triagem, seguir para um dos caminhos: não é atribuição do MPF (comunica impossibilidade ao demandante), disponível no Portal da Transparência do MPF (informa como consultar) ou não disponível no Portal da Transparência (verifica requisitos).

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. Comunicar impossibilidade ao demandante

Descrição

Comunicar ao cidadão que o MPF não possui a informação, por não dizer respeito a informações produzidas e custodiadas pelo órgão, referidas no art. 7º da Lei 12.527/11 e no art. 7ª da Resolução CNMP 89/2012.

Caso sejam de atribuição de outro órgão, o servidor fará a observação na finalização do pedido, e, sempre que possível, fornecerá ao cidadão, por escrito, a orientação sobre o local onde ele pode solicitar a informação.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

5. Prestar informação

Descrição

Nesta situação, a informação solicitada faz parte da transparência ativa, ou seja, aquela que deve ser fornecida pela administração independentemente de solicitação.

Caso a informação faça parte do rol de informações de interesse coletivo ou geral que estão disponíveis no Portal da Transparência, o cidadão deve ser orientado sobre como ter acesso a elas.

Se a informação não for de fornecimento imediato, será verificado o atendimento dos requisitos.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

6. Verificar requisitos

Descrição

Verificar se o pedido traz dados mínimos que permitam identificar o cidadão e a solicitação feita.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

7. Solicitar preenchimento dos requisitos

Descrição

Caso não haja no pedido todos os requisitos de identificação e especificação necessários, será solicitado a este a especificação da informação requerida e a comprovação de sua identidade, concedendo, para tanto prazo de 5 (cinco) dias.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

Prazo limite para preenchimento dos requisitos

Descrição

Aguardar o prazo de 5 (cinco) dias para preenchimento dos requisitos.

Certificar o decurso de prazo de que dispunha o cidadão para preenchimento dos requisitos.

8. Analisar o pedido

Descrição

Preenchidos os requisitos no prazo estipulado, verificar se a informação solicitada é restrita ou sigilosa.

Executante: Unidade Responsável pela Informação

9. Negar a informação

Descrição

Caso a informação seja totalmente sigilosa, a área responsável pela guarda irá negar a informação solicitada (Resolução 87 do CSMP, artigo 16, e Resolução nº 77/2004, artigo 13).

Executante: Unidade Responsável pela Informação

10. Prestar a informação

Descrição

Caso a informação não seja sigilosa, o setor detentor da informação reunirá os dados necessários para formulação da resposta do pedido de forma mais completa possível e a encaminhará à Sala de Atendimento ao Cidadão.

Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, será assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo. Nesta hipótese, se o setor detentor da informação não encaminhar a resposta ao cidadão, deverá indicar à Sala de Atendimento ao Cidadão, através de um despacho, o que deverá ser fornecido.

Executante: Unidade Responsável pela Informação

11. Responder ao demandante

Descrição

O servidor responde ao demandante com a informação ou com a negativa através do Sistema Cidadão. Caso a solicitação tenha sido recebida pela Sala de Atendimento através do Sistema Único de Informações, a resposta deverá ser encaminhada ao demandante por e-mail.

É necessário que se informe ao demandante que há possibilidade de recurso, no prazo de 10 (dez) dias, caso a informação tenha sido negada, esteja incompleta, insatisfatória ou errada.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

Prazo limite para interposição de recursos

Descrição

Aguardar o vencimento do prazo para interposição de recursos.

Certificar o decurso de prazo de que dispunha o cidadão para interpor recursos.

12. Decidir recurso

Descrição

Julgar o recurso, provendo-o ou não. Se o recurso for provido encaminha resposta para unidade responsável pela informação. Se o recurso não for provido, encaminha resposta

para a Sala de Atendimento ao Cidadão.

Executante: Autoridade superior

13. Prestar a informação

Descrição

Quando provido o recurso, a unidade detentora da informação reunirá as informações necessárias para a formulação da resposta do pedido de forma mais completa possível e a encaminhará à autoridade superior.

Executante: Unidade responsável pela informação

14. Responder ao demandante

Descrição

Responder ao demandante com a informação ou com a sua negativa.

O servidor responde ao demandante através do Sistema Cidadão. Caso a solicitação tenha sido recebida pela Sala de Atendimento ao Cidadão através do Sistema Único de Informações, a resposta deverá ser encaminhada ao demandante por e-mail.

Caso seja indeferido o recurso, o servidor enviará a decisão para o cidadão com a informação de que poderá recorrer ao Conselho Superior do Ministério Público Federal – CSMP, nos casos em que o recurso tenha por objeto a classificação, reclassificação ou desclassificação de informação sigilosa, conforme dispõe o art. 17, § 1º, da Resolução CNMP nº 89/2012. Neste caso, aguardar o decurso do prazo para recurso ou interposição deste.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

Prazo limite para interposição de recurso

Descrição

Certificar o decurso de prazo de que dispunha o cidadão para interpor recurso.

15. Encaminhar ao CSMPF

Descrição

Encaminhar o recurso interposto ao Conselho Superior do Ministério Público Federal – CSMPF para julgamento.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

16. Receber do CSMPF com decisão

Descrição

Receber o recurso (retorno) do CSMPF com a decisão.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

17. Prestar a informação

Descrição

Se o recurso tiver sido provido, obedecendo à determinação do CSMPF, a unidade detentora da informação reunirá as informações necessárias à resposta do pedido, formulará uma resposta de forma mais completa possível e a encaminhará ao SAC.

Executante: Unidade responsável pela informação

18. Responder ao demandante

Descrição

Responder ao demandante com a informação ou com a sua negativa.

O servidor responde ao demandante através do Sistema Cidadão. Caso a solicitação tenha sido recebida pela Sala de Atendimento através do Sistema Único de Informações, a resposta deverá ser encaminhada ao demandante por e-mail.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

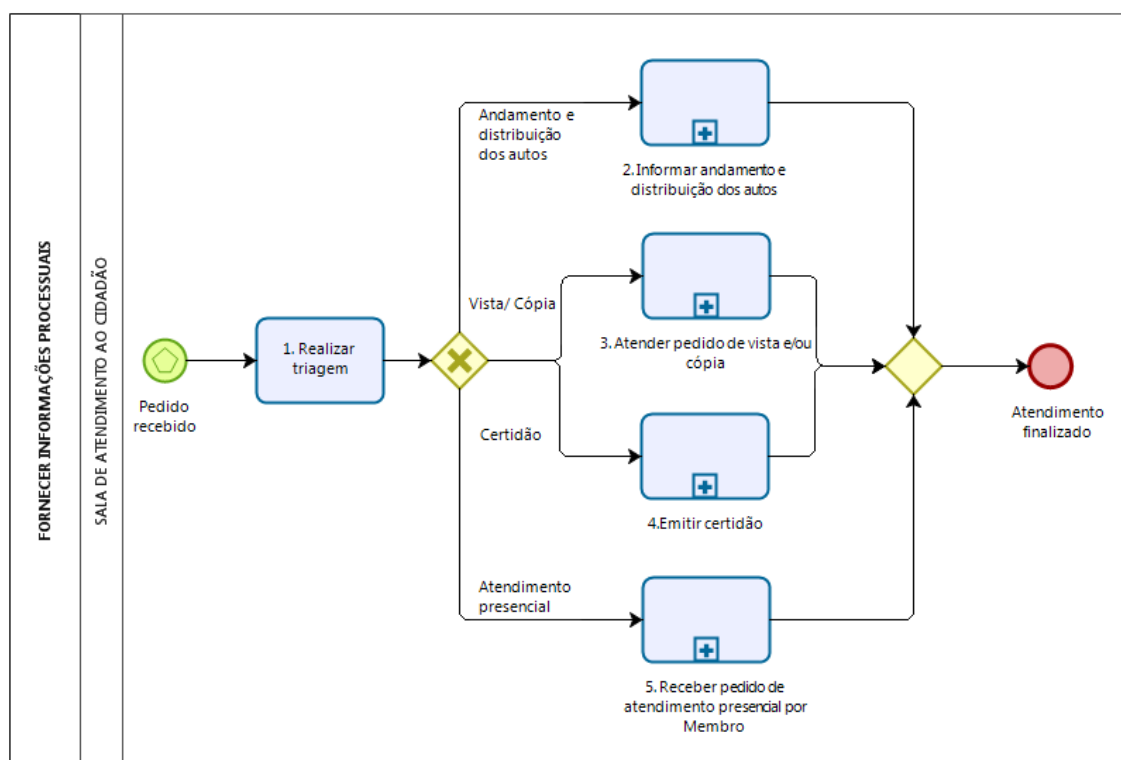
19. Finalizar atendimento

Descrição

O atendente deverá finalizar o atendimento no Sistema Cidadão, registrando as informações prestadas.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. FORNECER INFORMAÇÕES PROCESSUAIS



Powered by
bizagi
Modeler

4. Fornecer Informações Processuais

Descrição

Os pedidos de informações processuais abrangem informações sobre a localização e/ou distribuição de autos, pedidos de vista e/ou cópias de manifestações e de autos, emissão de certidões sobre a existência de procedimentos extrajudiciais e pedidos que requeiram o atendimento presencial por membros do MPF.

Elementos do Processo

1. Realizar triagem

Descrição

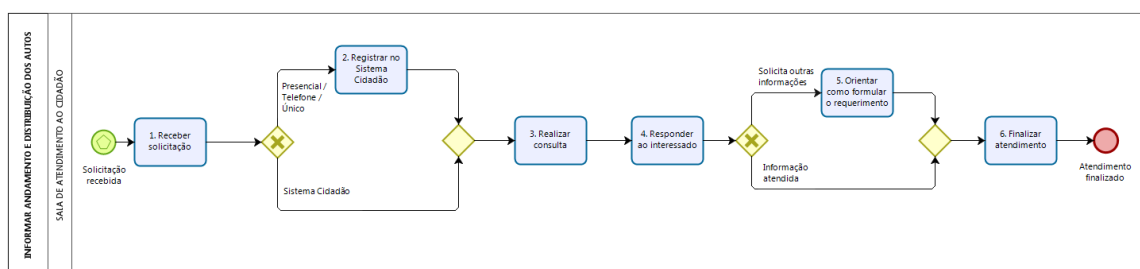
Caso as informações sejam classificadas como judiciais/extrajudiciais, o atendente deve realizar uma primeira triagem, para verificar o tipo de informação que está sendo solicitada: andamento processual, distribuição de autos, informação sobre manifestações, cópias de manifestações, cópias de autos.

Após feita a triagem, o servidor cadastrará a solicitação no Sistema Cidadão, no caso de

atendimento presencial. Caso a informação solicitada possa ser fornecida de imediato, o servidor fará a consulta no Sistema Único de Informações e fornecerá a informação. Nos demais casos, conforme o pedido de informação processual, seguir para os subprocessos de “Informar Localização e/ou Distribuição dos Autos”, “Atender Pedido e/ou Cópia dos Autos”, “Emitir Certidão” ou “Receber Pedido de Atendimento Presencial por Membro do MPF”.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

2. INFORMAR ANDAMENTO D/OU DISTRIBUIÇÃO DOS AUTOS



Powered by
bizaqi
Monitor

II. Informar Andamento e/ou Distribuição dos Autos

Descrição

Visa dar ciência ao interessado sobre a localização, distribuição ou andamento de documentos protocolizados, procedimentos investigatórios cíveis e criminais, inquéritos policiais ou processos judiciais em poder do MPF.

Elementos do Processo

1. Receber solicitação

Descrição

A solicitação será recebida pessoalmente (atendimento presencial), por telefone (em casos excepcionais), via Sistema Cidadão ou via Sistema Único de Informações.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

2. Registrar no Sistema Cidadão

Descrição

No caso de atendimentos presencial ou telefônico, cadastrar o pedido no Sistema Cidadão.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

3. Realizar consulta

Descrição

Pelo Sistema Único de Informações, verificar a localização e a distribuição do processo, utilizando como parâmetro o número de referência informado pelo cidadão.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. Responder ao interessado

Descrição

Responder ao interessado por intermédio do Sistema Cidadão, inclusive nas situações em que a solicitação tenha sido recebida através do Sistema Único de Informações.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

5. Orientar como formular o requerimento

Descrição

Caso o cidadão requeira outras informações que não estejam disponíveis nos sistemas aos quais a SAC-PR/PR tenha acesso, o servidor orientará o interessado a formular requerimento. O cidadão poderá registrar o pedido virtualmente (na página eletrônica do MPF) ou entregá-lo diretamente na SAC-PR/PR.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

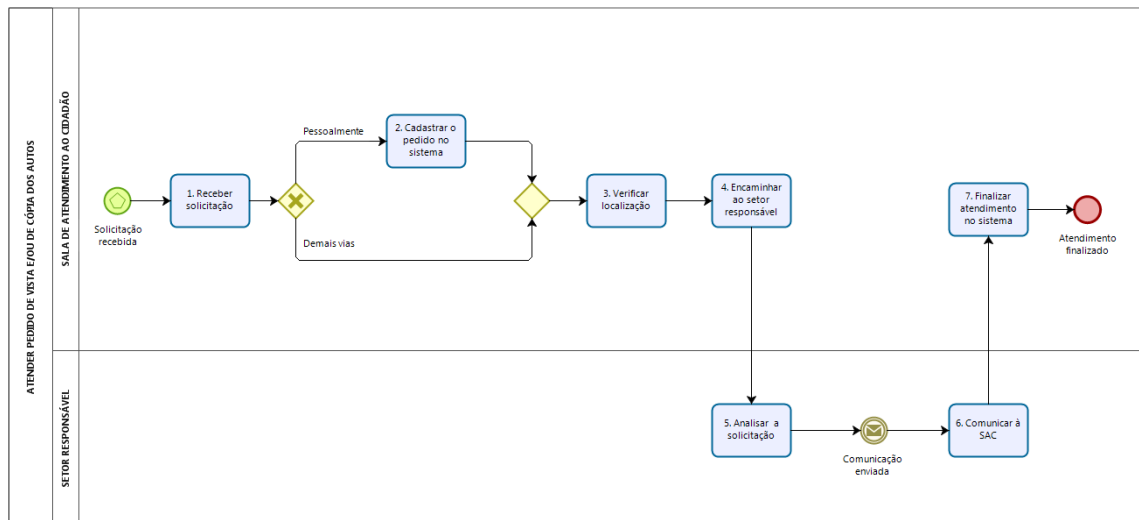
6. Finalizar atendimento

Descrição

Estando o cidadão satisfeito com as informações recebidas ou, no caso de atendimento virtual, após o envio das informações pertinentes ao solicitante, o atendente finalizará o chamado no Sistema Cidadão, registrando as informações prestadas.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

3. ATENDER PEDIDO DE VISTA E/OU CÓPIA DOS AUTOS



Powered by
bizagi
Modeler



III. Atender Pedido de Vista e/ou Cópia dos Autos

Descrição

Visa conceder acesso ao solicitante a procedimentos investigatórios cíveis e criminais, inquéritos policiais e processos judiciais em poder do MPF, de seu interesse.

Elementos do Processo



1. Receber solicitação

Descrição

A solicitação será recebida pessoalmente (atendimento presencial), via Sistema Cidadão ou via Sistema Único de Informação.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão



2. Cadastrar o pedido no sistema

Descrição

No caso de atendimento presencial, o servidor receberá o cidadão e fará o cadastro do pedido no Sistema Cidadão.

Ao final do cadastro, deverá ser informado o número do protocolo emitido pelo Sistema Cidadão ao interessado, para acompanhamento.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

3. Verificar localização

Descrição

Pesquisar no Sistema Único onde está localizado o auto ou parecer solicitado pelo cidadão e o respectivo ofício vinculado.

Quando for o caso, informar ao cidadão que ele poderá acessar o Portal da Transparência do MPF, onde estarão disponíveis algumas íntegras, manifestações, o andamento e a localização dos autos.

Nos demais casos, será necessária a autorização do Membro do MPF.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. Encaminhar ao setor responsável

Descrição

Não sendo o caso de informação disponibilizada no Portal da Transparência do MPF, o servidor deverá encaminhar o pedido ao ofício vinculado, para analisar o deferimento.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

5. Analisar a solicitação

Descrição

O membro responsável pelo feito analisará o pedido e deferirá ou indeferirá a vista ou cópia observados os dispositivos legais aplicáveis à espécie.

Executante: Setor Responsável

Comunicação enviada

Descrição

Após análise do pleito, comunicar o solicitante sobre o encaminhamento de seu pedido. Caso seja possível fornecer, desde já, a cópia dos autos, encaminhar a documentação ao cidadão.

Executante: Setor Responsável

6. Comunicar à SAC

Descrição

Após análise do pleito, comunicar à SAC sobre o encaminhamento do pedido.

Executante: Setor Responsável

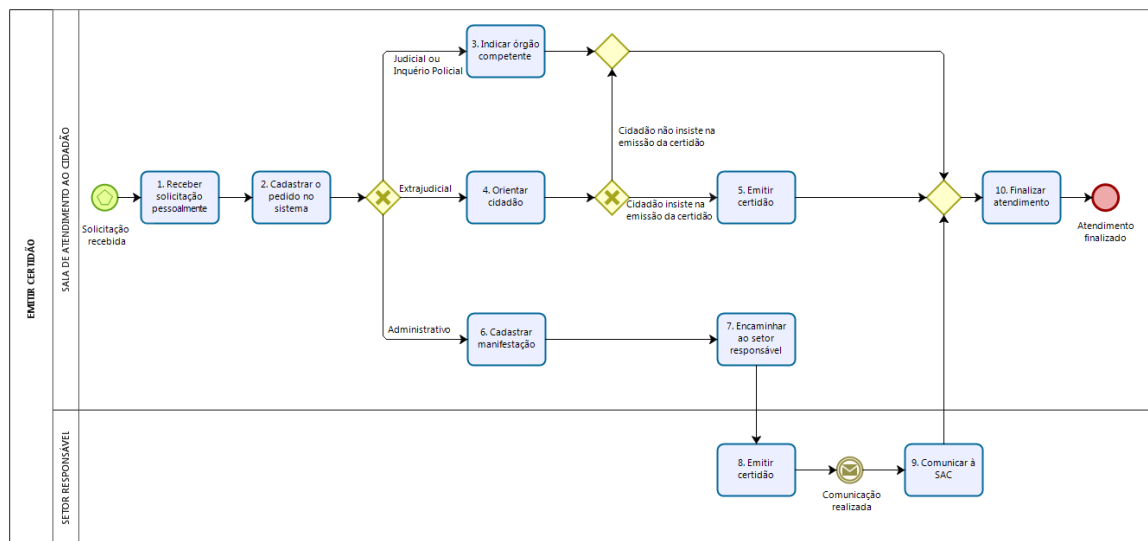
7. Finalizar atendimento no sistema

Descrição

Cadastrar no Sistema Cidadão as medidas adotadas e finalizar o atendimento no sistema.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. EMITIR CERTIDÃO



Powered by
bizagi
Modeler

4. Emitir Certidão

Descrição

Visa fornecer certidões indicando a existência de procedimentos extrajudiciais não sigilosos tramitando no Ministério Público Federal.

As certidões negativas devem ser consultadas no Portal do MPF (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>).

A Sala de Atendimento ao Cidadão poderá fornecer certidões sobre assuntos genéricos.

1. Receber solicitação pessoalmente

Descrição

As certidões negativas devem ser consultadas no Portal do MPF (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>).

No entanto, a certidão poderá ser requerida presencialmente, na Sala de Atendimento ao Cidadão (atendimento presencial).

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

2. Cadastrar o pedido no sistema

Descrição

No caso de atendimento presencial, o servidor receberá o cidadão e fará o cadastro do pedido no Sistema Cidadão.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

3. Indicar órgão competente

Descrição

O MPF fornece apenas certidões de feitos extrajudiciais originados no próprio órgão. As certidões de feitos judiciais ou inquéritos policiais devem ser solicitadas ao órgão competente, conforme o caso.

Caso o solicitante necessite de certidões judiciais ou inquéritos policiais, o servidor deve indicar o órgão competente.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. Orientar cidadão

Descrição

O servidor da SAC deverá orientar o cidadão que a certidão poderá ser expedida pelo próprio interessado no Portal do MPF (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>).

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

5. Emitir certidão

Descrição

Caso o cidadão insista na emissão da certidão, o servidor emitirá a certidão acessando o Portal do MPF (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>).

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

6. Cadastrar manifestação

Descrição

No caso de solicitação de certidão sobre assuntos diversos, o servidor receberá o cidadão e fará o cadastro do pedido no Sistema Cidadão.

Ao final do cadastro deverá ser informado o número do protocolo emitido pelo Sistema Cidadão ao interessado, para acompanhamento e posterior consulta.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

7. Encaminhar ao setor responsável

Descrição

Não sendo o caso de informação disponibilizada no Portal da Transparência do MPF, o servidor deverá encaminhar o pedido ao setor responsável, para análise da solicitação.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

8. Emitir certidão

Descrição

Emitir certidão com base na pesquisa realizada no sistema Único de Informações.

Executante: Setor Responsável



Comunicar o solicitante

Descrição

Encaminhar a certidão ao solicitante, preferencialmente por e-mail. Caso não tenha informado o e-mail, contatar o solicitante para proceder a retirada no prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de inutilização.

Executante: Setor Responsável

Observação: Excepcionalmente, o setor responsável poderá encaminhar a certidão à Sala de Atendimento ao Cidadão para que ela encaminhe ao solicitante, via Sistema Cidadão.

9. Comunicar à SAC

Descrição

Comunicar à SAC sobre a emissão da certidão.

Executante: Setor Responsável

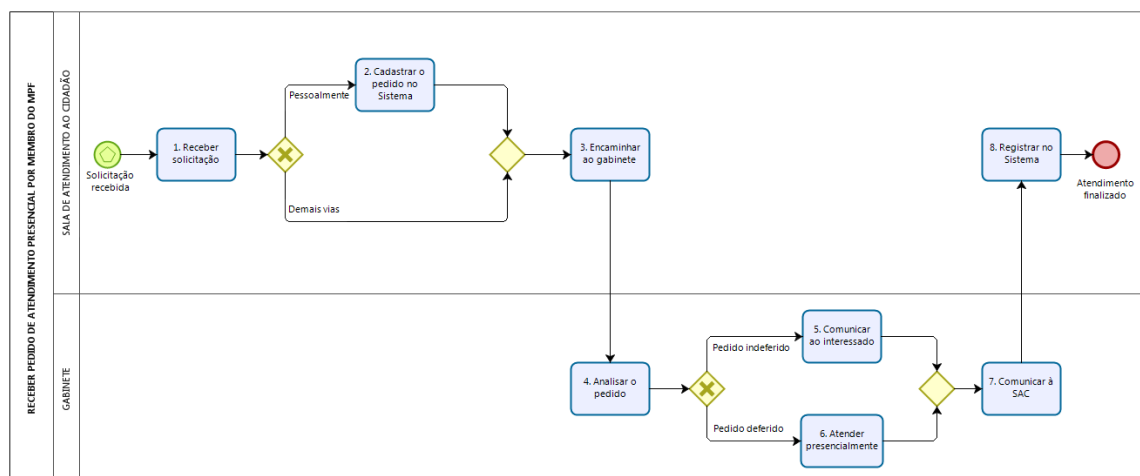
10. Finalizar atendimento

Descrição

O atendente deverá finalizar o atendimento no Sistema Cidadão, registrando as informações prestadas.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

5. RECEBER PEDIDO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL POR MEMBRO DO MPF



Powered by
bizagi
Modeler

5. Receber Pedido de Atendimento Presencial por Membro do MPF

Descrição

Visa proporcionar o atendimento presencial ao interessado conforme o disposto no Art. 1º da Resolução CNMP nº 88, de 28 de agosto de 2012: O membro do Ministério Público, no exercício das funções institucionais previstas no art. 129 da Constituição da República

ou de sua atuação em face da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, deve prestar atendimento ao público, sempre que solicitado, e em local e horário adequados, com a finalidade de avaliar as demandas que lhe sejam dirigidas.

Caso o cidadão solicite atendimento por um membro do MPF, a Sala de Atendimento será responsável pelo recebimento do pedido.

Elementos do Processo

1. Receber solicitação

Descrição

A solicitação será recebida pessoalmente (atendimento presencial) ou demais vias (Sistema Cidadão ou Único). Caso o cidadão solicite urgência no pedido, o atendente deve manter contato telefônico com o respectivo gabinete para saber da possibilidade de atendimento imediato. Com relação ao pedido recebido via Sistema Cidadão, gerar cadastro da solicitação no sistema Único através do Sistema Cidadão, fazendo em seguida a movimentação para o gabinete do Membro.

O pedido recebido pessoalmente deve ser cadastrado no Sistema Cidadão.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

2. Cadastrar o Pedido no Sistema

Descrição:

Cadastrar o pedido recebido pessoalmente no Sistema Cidadão.

Gerar cadastro da solicitação no sistema Único de Informações através do Sistema Cidadão, fazendo em seguida a movimentação para o gabinete do Membro.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

3. Encaminhar ao Gabinete

Descrição:

Encaminha solicitação via Sistema Único.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão

4. Analisar Pedido

Descrição:

O membro analisa a viabilidade em realizar o atendimento presencial. A decisão é registrada por meio de despacho eletrônico no sistema Único.

Executante: Gabinete

5. Comunicar ao Interessado

Descrição:

O gabinete informa ao cidadão que o pedido foi indeferido.

Executante: Gabinete

6. Atender Presencialmente

Descrição:

Quando o pedido for deferido o Membro atende o cidadão. O gabinete entrará em contato para agendar data e horário.

Executante: Gabinete

7. Comunicar à SAC

Descrição

Comunicar à SAC sobre o indeferimento ou deferimento do pleito.

Executante: Gabinete

8. Registrar no Sistema

Descrição

Cadastrar no Sistema Cidadão as medidas adotadas e finalizar o atendimento no sistema.

Executante: Sala de Atendimento ao Cidadão