

PORTARIA PGR/MPF Nº 412 DE 5 DE JULHO DE 2013

Institui a Sala de Atendimento ao Cidadão no âmbito do Ministério Público Federal.

O PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe são conferidas no art. 26, incisos VIII e XIII, da [Lei Complementar nº 75, de 20/5/1993](#), e considerando o disposto na [Resolução CNMP nº 88, de 28/8/2012](#), na [Lei nº 12.527, de 18/11/2011](#), e no Processo Administrativo PGR/MPF nº 1.00.000.002473/2013-19, resolve:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a Sala de Atendimento ao Cidadão no âmbito do Ministério Público Federal - MPF, responsável pelo atendimento inicial ao público, inclusive aos advogados.

Parágrafo único. Os serviços da Sala de Atendimento ao Cidadão estarão disponíveis a qualquer interessado, por meio de sistema eletrônico na internet e, presencialmente, na Procuradoria Geral da República, nas Procuradorias Regionais da República, nas Procuradorias da República nos Estados e no Distrito Federal e nas Procuradorias da República nos Municípios, que disporão de um espaço físico exclusivo para este fim.

Art. 2º A Sala de Atendimento ao Cidadão estará vinculada administrativamente ao setor da estrutura organizacional que tenha como atribuição o atendimento ao público e, na ausência desse setor, caberá ao Procurador-Chefe da respectiva unidade do MPF fixar sua vinculação administrativa.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Sala de Atendimento ao Cidadão:

I - receber notícias de irregularidades, representações, solicitações de informação, requerimentos, dentre outras demandas formuladas pelo cidadão, realizando a triagem e o encaminhamento inicial;

II - realizar as atribuições inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-MPF, conforme disposto na [Portaria PGR/MPF nº 246/2012](#);

III - fornecer informações a respeito de distribuição e localização de procedimentos e processos aos advogados e cidadãos interessados;

IV - fornecer certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos e processos;

V - receber os pedidos de vista e/ou a cópia de autos em trâmite na unidade e encaminhar ao gabinete ou setor responsável, cujo procedimento deverá observar o disposto em ato normativo específico;

VI - recepcionar advogados e partes para que o atendimento seja feito pessoalmente pelo membro do MPF, casos em que deverão ser observados os preceitos da Resolução CNMP nº 88/2012;

VII - encaminhar a demanda do cidadão ao setor responsável na impossibilidade de atendimento imediato;

VIII - indicar ao cidadão o órgão competente para analisar sua demanda, nos casos em que ficar caracterizada a falta de atribuição do MPF;

IX - adotar as providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do noticiante, caso seja solicitado, mantendo, contudo, em local reservado, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para, caso necessário, futuros contatos do MPF; e

X - elaborar relatórios dos serviços prestados, com o devido registro das informações em sistema eletrônico específico.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA

Art. 4º A Sala de Atendimento ao Cidadão será fisicamente composta por estrutura adequada que disponha de atendimento individualizado, de modo a garantir a privacidade e a segurança no atendimento ao público.

§ 1º A sala destinada ao atendimento individual deverá dispor de espaço suficiente para abrigar o atendente e, no mínimo, dois cidadãos.

§ 2º A Sala de Atendimento ao Cidadão deverá ser equipada com os materiais necessários ao pleno cumprimento de seus objetivos.

§ 3º A Sala de Atendimento ao Cidadão deverá ser localizada em local de fácil visibilidade e, preferencialmente, em andar térreo e próximo à recepção do prédio, respeitadas as normas de acessibilidade.

Art. 5º A Sala de Atendimento ao Cidadão deverá ser dotada de equipe capacitada para o desempenho das atividades e atender o público com polidez, simpatia, cordialidade, impessoalidade, celeridade e atenção .

Parágrafo único. Os requerimentos de medidas urgentes terão tratamento prioritário.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 6º O horário do atendimento presencial ao cidadão nas unidades do MPF será de segunda a sexta-feira, preferencialmente no período das 9h às 19h, ininterruptamente, facultado ao cidadão requerer o processamento de sua demanda eletronicamente, em qualquer dia e horário, por meio do sistema eletrônico a que se refere o art. 1º, parágrafo único, desta Portaria.

Parágrafo único. O Procurador-Chefe poderá alterar o horário de atendimento a que se refere o *caput* de acordo com a estrutura existente na respectiva unidade do MPF.

Art. 7º O atendimento presencial será reduzido a termo e registrado em sistema eletrônico próprio, que deverá conter necessariamente dados de identificação e contato do cidadão, resumo do objeto da sua demanda, bem como a solução indicada.

Art. 8º O atendimento, presencial ou eletrônico, ao cidadão que solicitar a atuação do MPF em razão de suposta lesão ou ameaça a direitos observará a seguinte rotina:

I - quando a promoção dos direitos envolvidos for da atribuição do MPF, a Sala de Atendimento ao Cidadão providenciará o devido registro eletrônico e o encaminhamento do termo de informações ao setor responsável; e

II - quando a promoção da defesa dos direitos envolvidos não for da atribuição do MPF, a Sala de Atendimento ao Cidadão indicará ao cidadão, sempre que puder identificar pelas informações disponíveis, o órgão, entidade ou instituição com atribuição para atuar na demanda, fornecendo guia de registro de atendimento e encaminhamento.

Art. 9º Quando se tratar de atendimento ao cidadão que solicitar informações ou apresentar requerimentos, dentre outras demandas cuja atribuição seja do MPF e que não possam ser prontamente atendidas, a Sala de Atendimento ao Cidadão encaminhará o termo de informações ao setor responsável.

Art. 10. O atendimento preferencial aos idosos, crianças e adolescentes, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas com deficiência temporária ou permanente deverá observar a legislação específica.

Art. 11. Sempre que necessário e havendo disponibilidade na unidade, poderão ser acionados profissionais de outras áreas, tais como serviço social, psicologia, antropologia, intérprete em libras, entre outros, com objetivo de auxiliar no atendimento específico destinado às minorias, aos diferentes grupos sociais, etnias e pessoas que necessitam de atendimento especial.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. A Secretaria Geral do MPF deverá elaborar manual com normas e procedimentos a serem observados com vistas ao adequado atendimento ao cidadão.

Art. 13. A Sala de Atendimento ao Cidadão da Procuradoria Geral da República, vinculada à Secretaria Geral do MPF, sob supervisão da PFDC, exercerá a função de Sala de Atendimento ao Cidadão-Nacional do MPF, com atribuição para coordenar a organização e o funcionamento das demais unidades.

Art. 14. Compete ao Secretário-Geral do MPF dirimir as dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria e decidir os casos omissos.

Art. 15. Esta Portaria entrará em vigor trinta dias após a data de sua publicação.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS

[Publicado no DMPF-e nº 87 de 09/07/2013, Administrativo, página 01.](#)

Ministério Público Federal