



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL



MPF
Ministério Público Federal

CARTA DE

SERVIÇOS AO

CIDADÃO

Ministério Público Federal

Procurador-Geral da República

Antônio Augusto Brandão de Aras

Vice-Procurador-Geral da República

José Bonifácio Borges de Andrada

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Humberto Jacques de Medeiros

Ouvidor-Geral

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Corregedora-Geral

Elizeta Maria de Paiva Ramos

Secretário-Geral

Eittel Santiago de Brito Pereira



Ministério Público Federal

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Brasília
MPF
2020

© 2020 – Ministério Público Federal
Todos os direitos reservados ao Ministério Público Federal
Disponível também em: <<http://www.mpf.mp.br>>
2ª edição - Tiragem: 3.500 exemplares

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823c

Brasil. Ministério Público Federal.
Carta de serviços ao cidadão – 2. ed. – Brasília : MPF, 2020.
36 p. : il.

Disponível também em: <www.mpf.mp.br>.

1. Ministério Público Federal – atuação. 2. Participação popular.
3. Interesse coletivo. 4. Denúncia. 5. Transparência na administração pública. 6. Direito à informação. 7. Ouvidoria. I. Título.

CDDir 341.413

Elaborado por Isabella de Oliveira – CRB 1/3131

Coordenação e Organização

Secretaria Jurídica e de Documentação
Ouvidoria do Ministério Público Federal

EQUIPES RESPONSÁVEIS

Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud)

Luiz Armando Lopes Campião - Secretário

Karina Helena Fonseca Cardoso - Secretária Adjunta

Fernanda Rosa de Vasconcelos Oliveira

Silvio Meireles Soares

Jose Adilson de Souza Dias

Gabriel de Meneses Batista

Laura Helena Cintra Moraes

Alvaro Alves Bezerra Filho

Carlos Henrique Nunes Correa

Ouvidoria

Andréa Valéria Carvalho da Silva

Fábio Montenegro Braga

Secretaria de Comunicação Social (Secom)

Lívia Eveline de Almeida Nunes

Mariana Carvalho Braga

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Planejamento visual e diagramação

Bianca Prado / Secretaria de Comunicação Social

Revisão

Ana Paula Rodrigues de Azevedo / Secom

Fernanda Souza / Secom

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul Quadra 4 Conj. C

CEP 70050-900 Brasília – DF

Telefone: (61) 3105-5100

www.mpf.br/pgp

SUMÁRIO

Introdução	7
Missão, visão e valores	8
Compromissos de atendimento assumidos pelo MPF	10
MPF Serviços	11
Diferenças entre atuação da Ouvidoria, dos órgãos disciplinares e da SAC	12
Serviços ao cidadão	14
PROTOCOLAR	14
Representação inicial (denúncia), fato ilícito ou irregularidade	14
Em processo existente (petição ou resposta)	15
Assinatura de documento em conjunto com o MPF	17
Documentos diversos	18
SOLICITAR	19
Informações previstas na Lei de Acesso à Informação (SIC)	19
Informações processuais (vista e cópia de autos)	21
Prioridade na tramitação de processos	22
Audiência com membros do MPF	23
Acompanhamento processual (Sistema Push)	24
CONSULTAR	25
Andamento de processos e documentos existentes no MPF	25
Andamento de manifestações feitas pelo cidadão	26
Certidões negativas eletrônicas	27
REGISTRAR	28
Representação (denúncia) de ato ilícito ou irregularidade praticada por membro, servidor, estagiário ou terceirizado do MPF	28
Reclamação sobre os serviços e atendimentos prestados pelo MPF	29
Crítica sobre os serviços e atendimentos prestados pelo MPF	31
Elogio sobre os serviços e atendimentos prestados pelo MPF	32
Sugestão de melhoria dos serviços prestados pelo MPF e da qualidade de vida no trabalho	33
Resguardar o sigilo do manifestante	35
Relatórios estatísticos	36



INTRODUÇÃO

O Ministério Público Federal atua como guardião da democracia, assegurando o respeito aos direitos dos cidadãos, por meio da fiscalização na aplicação das leis. Sua atuação abrange assuntos diversos, como educação, saúde, moradia, mobilidade urbana, previdência e assistência social. O MPF também atua em questões relacionadas a conflitos fundiários, matéria criminal, bem como na defesa do consumidor, do meio ambiente e patrimônio cultural, de populações indígenas e comunidades tradicionais, além da cooperação internacional e do combate à corrupção.

O compromisso de atender com eficiência e efetividade às demandas da sociedade está presente nesta **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**. O documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca. Trata-se de uma orientação ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados.

A carta é também um instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho do MPF no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

A missão, a visão e os valores do MPF foram definidos a partir do debate entre membros e servidores durante a elaboração do **1º PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2011-2020**.

MISSÃO: Promover a realização da justiça, a bem da sociedade e em defesa do Estado Democrático de Direito.

VISÃO: Até 2020, ser reconhecido, nacional e internacionalmente, pela excelência na promoção da justiça, da cidadania e no combate ao crime e à corrupção.

VALORES: Autonomia institucional: garantia de auto-organização para o desenvolvimento de suas funções constitucionais, em benefício da sociedade.

COMPROMISSO: dedicação permanente à defesa do interesse público e da democracia.

TRANSPARÊNCIA: compromisso com a ampla divulgação de informações relativas à atuação institucional e à execução orçamentária e financeira do MPF, para fins de controle social.

ÉTICA: comportamento de acordo com os mais altos valores de probidade e moralidade, em busca do bem comum.

INDEPENDÊNCIA FUNCIONAL: liberdade do membro do MPF de, no exercício de suas atribuições, agir de acordo com o seu convencimento

na interpretação da Constituição e das leis, sem vinculação hierárquica e de forma a assegurar o cumprimento da missão institucional.

UNIDADE: os membros do MPF constituem uma só Instituição e a sua força também se revela na atuação independente e harmônica dos procuradores da República.

INICIATIVA: capacidade de agir independentemente de provocação.

EFETIVIDADE: alcance de resultados positivos para a sociedade.



COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO ASSUMIDOS PELO MPF

Para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão, o MPF estabelece os seguintes compromissos:

- ▶ atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia;
- ▶ prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- ▶ realizar campanhas internas de treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento;
- ▶ fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vista ao aperfeiçoamento dos serviços;
- ▶ manter o Portal da Transparência do MPF na internet com informações institucionais que sejam de interesse geral ou coletivo, tais como compras, contratos, licitações, despesas com pessoal, gastos com diárias e passagens, previsão orçamentária e aplicação dos recursos financeiros, entre outras informações, no endereço www.transparencia.mpf.mp.br;
- ▶ continuar desenvolvendo ferramentas para facilitar o acesso à informação na internet para as pessoas com deficiência; e
- ▶ promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento ao público.

O Ministério Público Federal, por meio da **SALA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E DA OUVIDORIA**, oferece variados serviços à sociedade em geral, que podem ser acessados no aplicativo ou portal do MPF Serviços.

MPF SERVIÇOS

Principal canal de comunicação com o Ministério Público Federal, o **MPF SERVIÇOS** reúne os serviços prestados pela Instituição à sociedade e pode ser acessado pela internet (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>) ou por meio de aplicativo para smartphones. Pela plataforma é possível ter acesso a formulários para denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios, além de realizar pesquisa processual e acessar dados da Lei de Acesso à Informação (LAI). A ferramenta está disponível para as plataformas de dispositivos móveis mais utilizadas – iOS (Apple) e Android (Google). Basta acessar a loja virtual em seu smartphone.

Por meio do canal, os cidadãos também podem solicitar a emissão de certidões, consultar o andamento de processos e manifestações, enviar documentos relacionados a procedimentos que já tramitam no Órgão, via peticionamento eletrônico, ou, no caso de pessoas jurídicas, acessar o protocolo eletrônico. Clicando no campo superior direito do aplicativo para celulares, cada usuário tem a opção de criar listas personalizadas, ordenando os serviços de forma que os mais úteis apareçam primeiro. Na primeira página do MPF Serviços, um sistema de busca possibilita ao cidadão filtrar o rol de serviços disponíveis na temática que deseja.

Na plataforma, também é possível consultar os dados (endereço e telefone) de todas as unidades do Ministério Público Federal espalhadas pelo Brasil. Pela tecnologia de localização por GPS, o sistema mostra aos usuários qual é a unidade mais próxima de sua localidade e informa os contatos. No aplicativo, as pessoas também podem acompanhar em tempo real todas as notícias publicadas no portal do MPF e acessar o Portal da Transparência do Ministério Público da União.

DIFERENÇAS ENTRE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA, DOS ÓRGÃOS DISCIPLINARES E DA SAC

A Ouvidoria, ainda que seja um canal para comunicar irregularidades praticadas por membros, servidores e colaboradores, não substitui os órgãos disciplinares e correccionais do MPF, nem detém poder punitivo ou de responsabilização dos envolvidos. Esse poder é exercido por órgãos disciplinares e correccionais, como a Corregedoria do MPF.

Eventuais notícias sobre infrações disciplinares cometidas por membros, servidores e colaboradores do MPF recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas aos órgãos competentes (Corregedoria, Secretaria-Geral e Conselho Nacional do Ministério Público) para apuração e aplicação das sanções cabíveis. Nesses casos, compete à Ouvidoria acompanhar o desfecho da representação, nos limites do § 5º do art. 130-A da Constituição da República e da Portaria PGR/MPF nº 519/2012. Saiba como atua a Ouvidoria acessando o link www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/sobre/como-atuamos.

Para entrar em contato diretamente com a Corregedoria ou enviar petições, reclamações e representações disciplinares acesse www.mpf.mp.br/o-mpf/corregedoria-geral/contatos.

A Ouvidoria também não é o canal responsável pelo tratamento de recursos quanto ao arquivamento ou declínio de atribuição de procedimentos em curso no Ministério Público Federal, o que compete às Câmaras de Coordenação e Revisão e à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC), órgãos da estrutura da atividade-fim do MPF. Para enviar esse tipo de demanda, acesse o MPF Serviços (www.mpf.mp.br/mpfservicos).

Já as manifestações que dizem respeito exclusivamente ao exercício da atividade-fim da Instituição, como notícias de danos ambientais, de lesões a consumidores, de crime e atos de improbidade administrativa praticados por agentes públicos federais, bem como de danos aos cofres federais, são tratadas pelas Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF, presentes em todas as unidades da Federação do país. Para encontrar a unidade mais perto de você, acesse <https://goo.gl/rdZB1I>. Cabe a elas distribuir as demandas ao órgão ou ao membro do MPF com atribuição para apuração dos fatos. Também são competência das SACs os pedidos de acesso à informação produzida e mantida pelo MPF.

Todos esses serviços podem ser acessados pelo MPF Serviços, disponível 24 horas, na internet (www.mpf.mp.br/mpfservicos) ou via aplicativo para smartphones.



SERVIÇOS AO CIDADÃO

PROTOCOLAR

Representação inicial (denúncia), fato ilícito ou irregularidade

DESCRIÇÃO: Representação é o ato de levar ao conhecimento do Ministério Público fato ilícito ou irregularidade que possibilita a adoção de providências.

FLUXO DE ATENDIMENTO: Após o recebimento da representação, o atendente a encaminhará ao setor competente. Esse setor analisará a representação e poderá instaurar um procedimento extrajudicial específico, interpor medidas judiciais ou, ainda, determinar o seu arquivamento. Em quaisquer dessas situações, o representante (cidadão) será informado.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise, tais como: informações detalhadas sobre os fatos supostamente ilícitos e indicação da autoria, quando conhecida.
- ▶ O manifestante deve prestar as informações que lhe forem solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico, será necessário informar o número do CPF ou, caso não o tenha, outro documento.
- ▶ Sendo caso de manifestação eletrônica, é de suma importância o fornecimento de e-mail para possibilitar o recebimento da resposta solicitada.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

<p>Atendimento presencial/ correspondência</p>	<p>Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades.</p>	<p>Das 10h às 18h.</p>
<p>Formulário eletrônico</p>	<p>Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.</p>	<p>Ininterrupto 24</p>

PRAZO: O recebimento e o posterior encaminhamento ao setor competente são **imediatos**.

As demandas peticionadas, eletronicamente, em fins de semana, feriados e fora do horário de expediente na unidade do MPF, serão analisadas no **dia útil seguinte**.

PROTOCOLAR

Em processo existente (petição ou resposta)

DESCRIÇÃO: O MPF recebe de cidadãos, advogados ou representantes de pessoas jurídicas petição e resposta a ofício relacionados a procedimentos que estejam em trâmite na Instituição.

FLUXO DE ATENDIMENTO: O cidadão faz pré-cadastro no sistema e o valida, se possuir certificado digital (ICP-Brasil) ou entra em contato com o MPF para que este o valide. Após o cidadão encaminhar a petição/resposta pelo sistema, o atendente recebe o documento e, em seguida, encaminha para o setor destinatário no MPF, responsável pelos autos. A área responsável analisa o documento e, nos casos que couber, comunica a decisão ao usuário.

REQUISITOS

- ▶ É necessário realizar pré-cadastro no sistema.
- ▶ O próprio manifestante valida o pré-cadastro, caso possua certificado digital (ICP-Brasil); do contrário, o pré-cadastro deve ser validado presencialmente em uma unidade do MPF.
- ▶ O manifestante deve possuir o número do procedimento em andamento no MPF em que se quer peticionar.
- ▶ Quando se tratar de Pessoas Jurídicas, deve-se cadastrar a Pessoa Física que representa a empresa, no caso, o signatário do documento a ser encaminhado.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Formulário
eletrônico

Acesse o MPF Serviços pelo site:
<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>
ou faça o download do aplicativo
no App Store e Google Play.

Ininterrupto
24h.

PRAZO: O recebimento e o encaminhamento ao setor destinatário são imediatos.

As demandas peticionadas eletronicamente em fins de semana, feriados e fora do horário de expediente na unidade do MPF serão analisadas no dia útil seguinte.

O prazo final dependerá da unidade que preside os autos.

PROTOCOLAR

Assinatura de documento em conjunto com o MPF

DESCRIÇÃO: Cidadão poderá assinar documentos expedidos pelo MPF em conjunto à Instituição, a exemplo de Termos, Contratos e Colaborações Premiadas.

FLUXO DE ATENDIMENTO: A respectiva unidade do MPF produz o documento em sistema interno e o disponibiliza para assinatura. O cidadão (usuário externo previamente cadastrado) recebe notificação via e-mail de pendência de assinatura, faz o login no sistema, confere o documento e realiza assinatura.

REQUISITOS:

- ▶ É necessário pré-cadastro no sistema.
- ▶ O próprio manifestante deve validar o pré-cadastro, caso possua certificado digital (ICP-Brasil); do contrário, o pré-cadastro deve ser validado presencialmente em uma unidade do MPF;
- ▶ A respectiva unidade do MPF deve produzir o documento e disponibilizá-lo para assinatura;
- ▶ Quando se tratar de Pessoas Jurídicas, deve-se cadastrar a Pessoa Física que representa a empresa, no caso, o signatário do documento a ser encaminhado.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Formulário eletrônico

Acesse o MPF Serviços pelo site: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos> ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.

Ininterrupto 24h.

PRAZO: Imediatamente após a conclusão do documento, este será disponibilizado para assinatura.

PROTOCOLAR

Documentos diversos

DESCRIÇÃO: Trata-se do recebimento e da gestão de documento de natureza extrajudicial e administrativa protocolado no MPF, como ofício, nota fiscal, convite, notificação e respostas a documentos.

FLUXO DE ATENDIMENTO: O atendente recebe o documento e o encaminha ao setor destinatário no MPF. Nos casos em que o destinatário não faz parte da Instituição e apresente documento inteligível, caberá ao atendente informar ao remetente, por e-mail, o motivo da inviabilidade e do não recebimento.

REQUISITOS:

- ▶ O envio de documentos para o MPF pode ser realizado por órgãos e entidades públicas ou pelas pessoas jurídicas de direito privado, por meio de seus representantes ou prepostos.
- ▶ O remetente deve manter equivalência entre os dados informados para o envio do documento e os constantes do documento protocolado.
- ▶ O remetente deve indicar o sigilo do documento, quando necessário.
- ▶ O remetente deve prestar as informações que lhe forem solicitadas.
- ▶ Devem ser incluídas as íntegras dos arquivos em ordem, de forma inteligível.
- ▶ Cada arquivo do documento protocolado deve ter o tamanho máximo de 10MB, totalizando 100MB. Observa-se que o arquivo principal (primeiro arquivo), obrigatoriamente, deve ser PDF e os seguintes comportam, além de PDF, as extensões XLS, XLSX, ODS, ODT, DOC, DOCX e CSV.
- ▶ Identificada a inviabilidade de protocolar em meio eletrônico, em decorrência de interesse público ou por motivo técnico (mídias contendo áudio ou vídeo), o expediente deve ser protocolado presencialmente na unidade do MPF ou encaminhado por via postal.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial/ correspondência	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.	Ininterrupto 24h.

PRAZO: O recebimento e o encaminhamento ao setor destinatário são imediatos.

As demandas peticionadas eletronicamente em fins de semana, feriados e fora do horário de expediente na unidade do MPF serão analisadas no dia útil seguinte.

SOLICITAR

Informações previstas na Lei de Acesso à Informação (SIC)

DESCRIÇÃO: A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) estabelece a obrigatoriedade de os órgãos e entidades públicas divulgarem, independentemente de solicitação, informações de interesse geral ou coletivo, garantindo a confidencialidade prevista no texto legal. A lei determina que estejam acessíveis na internet dados relacionados à estrutura, aos gastos, aos processos licitatórios e aos contratos, entre outros, o que é denominado de Transparência Ativa.

FLUXO DE ATENDIMENTO: O atendente recebe o pedido de informação e o encaminha à unidade detentora da informação. Após receber a resposta da mencionada unidade, providencia seu envio ao solicitante.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ O manifestante deve prestar as informações que lhe forem solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico, será necessário informar o número do CPF ou, caso não o tenha, de outro documento.
- ▶ Sendo caso de manifestação eletrônica, é de suma importância o fornecimento de e-mail para possibilitar o recebimento da resposta solicitada.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial/ correspondência	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.	Ininterrupto 24h.

PRAZO: A resposta à solicitação será dada em até 20 (vinte) dias, podendo o prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, justificadamente (§§ 1º e 2º do art. 11 da Lei nº 12.527/2011).

Cabe recurso contra a decisão de indeferimento de acesso a informações, a ser interposto no prazo de 10 (dez) dias. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, podendo ser interposto por meio do MPF Serviços ou do portal da Sala de Atendimento ao Cidadão (<http://cidadao.mpf.mp.br>) (art. 15 e seu parágrafo único da Lei nº 12.527/2011).

As demandas peticionadas eletronicamente nos fins de semana, feriados e fora do horário de expediente na unidade do MPF serão analisadas no dia útil seguinte.

SOLICITAR

Informações processuais (vista e cópia de autos)

DESCRIÇÃO: Trata-se da solicitação de vista ou cópia de procedimentos extrajudiciais e processos judiciais que tramitam no MPF.

FLUXO DE ATENDIMENTO: Após receber a solicitação, o atendente encaminha o pedido ao respectivo gabinete, câmara ou outra unidade, aguardando a resposta positiva ou negativa. Em sendo positiva, a unidade encaminha a autorização à Sala de Atendimento ao Cidadão com os autos para a abertura de vista ou fornecimento de cópias digitalizadas.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ O manifestante deve prestar as informações que lhe forem solicitadas.
- ▶ Quando se tratar de registro via formulário eletrônico, será necessário informar o número do CPF, ou, caso não o tenha, de outro documento.
- ▶ Sendo caso de manifestação eletrônica, é de suma importância o fornecimento de e-mail para possibilitar o recebimento da resposta solicitada.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial/ correspondência	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.	Ininterrupto 24h.

PRAZO: Recebimento e encaminhamento ao setor competente **são imediatos**.

O prazo final dependerá da agilidade da resposta da unidade que guarda os autos e do número de cópias a ser fornecido.

As demandas peticionadas eletronicamente nos fins de semana, feriados e fora do horário de expediente na unidade do MPF serão analisadas no **dia útil seguinte**.

SOLICITAR

Prioridade na tramitação de processos

DESCRIÇÃO: Trata-se da solicitação de prioridade na tramitação de procedimentos em curso no MPF.

FLUXO DE ATENDIMENTO: Após o recebimento do pedido de prioridade, o atendente o encaminhará ao setor competente, que analisará o pedido e decidirá a respeito. Após receber a resposta da mencionada unidade, este providenciará seu envio ao solicitante.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise e a motivação de seu pedido.
- ▶ O manifestante deve prestar as informações que lhe forem solicitadas.
- ▶ Quando se tratar de registro via formulário eletrônico, será necessário informar o número do CPF ou, caso não o tenha, de outro documento.
- ▶ Sendo caso de manifestação eletrônica, é de suma importância o fornecimento de e-mail para possibilitar o recebimento da resposta solicitada.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

<p>Atendimento presencial/ correspondência</p>	<p>Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades.</p>	<p>Das 10h às 18h.</p>
<p>Formulário eletrônico</p>	<p>Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.</p>	<p>Ininterrupto 24h.</p>

PRAZO: O recebimento e o posterior encaminhamento ao setor competente são **imediatos**.

As demandas peticionadas, eletronicamente, nos fins de semana, feriados e fora do horário de expediente na unidade do MPF serão analisadas no **dia útil seguinte**.

SOLICITAR

Audiência com membros do MPF

DESCRIÇÃO: Trata-se da solicitação de audiência com membro do MPF.

FLUXO DE ATENDIMENTO: O atendente recebe o pedido de atendimento presencial por membro e encaminha ao respectivo gabinete, câmara ou outra unidade, aguardando a resposta do membro e agendando dia e horário para o atendimento.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise, tais como: assunto e procedimento de interesse.
- ▶ O manifestante deve prestar as informações que lhe forem solicitadas.

- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico, será necessário informar o número do CPF, ou, caso não o tenha, de outro documento.
- ▶ Sendo caso de manifestação eletrônica, é de suma importância o fornecimento de e-mail para possibilitar o recebimento da resposta solicitada.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial/ correspondência	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.	Ininterrupto 24h.

PRAZO: Imediato. Caso não seja possível o atendimento imediato, o membro agendará dia e horário, com a necessária brevidade.

Em casos urgentes, garanta-se o atendimento em regime de plantão, conforme §§ 2º e 3º do art. 1º da Resolução CNMP nº 88/2012.

SOLICITAR

Acompanhamento processual (Sistema Push)

DESCRIÇÃO: O Sistema Push é um serviço automático de acompanhamento de novas movimentações (andamentos ou fases) dos procedimentos/processos em trâmite no MPF, por meio do e-mail cadastrado. O serviço é meramente informativo, portanto, não constitui meio oficial para produção de efeitos legais.

FLUXO DE ATENDIMENTO: Após fazer o cadastro no Portal do Cidadão e selecionar a Aba Sistema Push, o(a) interessado(a) poderá adicionar o documento, processo/procedimento do seu interesse e receber, por e-mail, as informações atualizadas sobre as novas movimentações (andamentos ou fases).

REQUISITOS:

- ▶ O acompanhamento pode ser realizado por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas, desde que os procedimentos não possuam grau de sigilo.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

<p>Atendimento presencial/ correspondência</p>	<p>Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades.</p>	<p>Das 10h às 18h.</p>
<p>Formulário eletrônico</p>	<p>Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.</p>	<p>Ininterrupto 24h.</p>

PRAZO: O acompanhamento é imediato, por meio do e-mail cadastrado.

CONSULTAR

Andamento de processos e documentos existentes no MPF

DESCRIÇÃO: Trata-se do acompanhamento de procedimentos e de processos por meio de acesso à consulta processual no Portal da Transparência do MPF.

FLUXO DE ATENDIMENTO: O cidadão acessa o MPF Serviços, seleciona a “consulta a andamento de processos e documentos existentes no MPF”, insere o número do expediente ou nome da parte do processo de interesse e obtém o resultado.

REQUISITOS:

- ▶ Para realizar a consulta, deve ser informado o número do expediente ou nome da parte do processo de interesse.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial/ correspondência	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.	Ininterrupto 24h.

PRAZO: Imediato**CONSULTAR****Andamento de manifestações feitas pelo cidadão**

DESCRIÇÃO: Trata-se do acompanhamento de manifestações registradas pelo cidadão por meio de acesso à página MPF Serviços.

FLUXO DE ATENDIMENTO: O cidadão acessa o MPF Serviços, seleciona a "consulta a andamento de manifestações feitas pelo cidadão", insere o número da manifestação, insere a "chave" recebida por e-mail no momento do cadastramento e obtém o resultado.

REQUISITO:

- ▶ Para realizar a consulta, deve ser informado o número da manifestação de interesse e da chave de acesso. A chave de acesso é encaminhada ao e-mail cadastrado pelo usuário no formulário eletrônico, quando a demanda é registrada. Em caso de perda da chave, basta clicar no botão: Recuperar chave.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial/ correspondência	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store e Google Play.	Ininterrupto 24h.

PRAZO: Imediato

CONSULTAR

Certidões negativas eletrônicas

DESCRIÇÃO: Certidão é o documento público em que o MPF certifica ou atesta a existência ou inexistência de procedimentos extrajudiciais não sigilosos em trâmite no MPF, com base em pesquisa no banco de dados do sistema Único. A certidão contempla apenas procedimentos preparatórios, procedimentos preparatórios eleitorais, inquéritos civis, procedimentos investigatórios criminais, incluindo-se, ainda, os mencionados procedimentos extrajudiciais específicos do Gabinete do Procurador-Geral da República.

REQUISITO:

- Para realizar a consulta, deve ser informado o CPF ou CNPJ.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Formulário eletrônico	Disponível no MPF Serviços: http://www.mpf.mp.br/mpfservicos .	Ininterrupto 24h.
------------------------------	---	-------------------

PRAZO: Expedição imediata.

REGISTRAR

Representação (denúncia) de ato ilícito ou irregularidade praticada por membro, servidor, estagiário ou terceirizado do MPF

DESCRIÇÃO: Representação (denúncia) é a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato ao MPF, aos seus órgãos, membros e servidores no exercício funcional, bem como aquelas manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação, conforme a Resolução CNMP nº 180/2017.

FLUXO DE ATENDIMENTO: A Ouvidoria poderá, a depender do caso, realizar diligências iniciais, mediar o conflito e encaminhar a manifestação ou representar diretamente aos órgãos correccionais e disciplinares ou outros órgãos do MPF competentes para apuração dos fatos, assim como ao Conselho Nacional do Ministério Público. Confira o fluxo de atendimento em <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/sobre/como-atuamos>.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ Deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise.
- ▶ Prestar informações, caso sejam solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico pelo MPF Serviços, será necessário informar o número do CPF, ou, caso não o tenha, de outro documento.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial DF/Correspondência	Ouvidoria do MPF – SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 – CEP 70050-900 Brasília-DF.	Das 12h às 18h.
Atendimento presencial nas demais unidades da Federação*	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store ou Google Play.	Ininterrupto 24h.

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas de Atendimento ao Cidadão e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

PRAZO: Trinta dias corridos para resposta da Ouvidoria. Nas representações, a Ouvidoria demanda informações e providências a outros órgãos do MPF, motivo pelo qual a finalização da manifestação na Ouvidoria poderá ultrapassar esse prazo.

REGISTRAR**Reclamação sobre os serviços e atendimentos prestados pelo MPF**

DESCRIÇÃO: De acordo com a Resolução CNMP nº 180/2017, são as manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares.

FLUXO DE ATENDIMENTO: A Ouvidoria encaminha a manifestação para o setor competente para que sejam informadas ao cidadão as providências adotadas. A depender do caso, a Ouvidoria poderá expedir recomendações. Confira o fluxo de atendimento em <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/sobre/como-atuamos>.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade, por entidades públicas e privadas.
- ▶ Deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise.
- ▶ Prestar informações, caso sejam solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico pelo MPF Serviços, será necessário informar o número do CPF, ou, caso não o tenha, de outro documento.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial DF/Correspondência	Ouvidoria do MPF – SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 – CEP 70050-900 Brasília-DF.	Das 12h às 18h.
Atendimento presencial nas demais unidades da Federação*	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store ou Google Play.	Ininterrupto 24h.

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas de Atendimento ao Cidadão e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

PRAZO: Até 30 dias corridos para resposta, prazo que poderá ser ultrapassado a depender da complexidade do caso.

REGISTRAR

Crítica sobre os serviços e atendimentos prestados pelo MPF

DESCRIÇÃO: Crítica é a manifestação que implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pelo Ministério Público Federal, por meio de seus órgãos, membros ou servidores públicos.

FLUXO DE ATENDIMENTO: Essas manifestações são encaminhadas pela Ouvidoria para conhecimento da parte interessada. Confira o fluxo de atendimento em <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/sobre/como-atuamos>.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ Deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise.
- ▶ Prestar informações, caso sejam solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico pelo MPF Serviços, será necessário informar o número do CPF, ou, caso não o tenha, de outro documento.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial DF/Correspondência	Ouvidoria do MPF – SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 – CEP 70050-900 Brasília-DF.	Das 12h às 18h.
Atendimento presencial nas demais unidades da Federação*	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store ou Google Play.	Ininterrupto 24h.

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas de Atendimento ao Cidadão e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

PRAZO: Até 30 dias corridos.

REGISTRAR**Elogio sobre os serviços e atendimentos prestados pelo MPF**

DESCRIÇÃO: Elogio é a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação em relação aos serviços prestados e à conduta dos membros e servidores do Ministério Público Federal no exercício funcional.

FLUXO DE ATENDIMENTO: A Ouvidoria encaminha a manifestação ao elogiado e ao setor responsável pelo registro nos assentamentos funcionais. Confira o fluxo de atendimento em <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/sobre/como-atuamos>.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade, por entidades públicas e privadas.

- ▶ Deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise.
- ▶ Prestar informações, caso sejam solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico pelo MPF Serviços, será necessário informar o número do CPF, ou caso não o tenha, de outro documento.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial DF/Correspondência	Ouvidoria do MPF – SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 – CEP 70050-900 Brasília-DF.	Das 12h às 18h.
Atendimento presencial nas demais unidades da Federação*	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store ou Google Play.	Ininterrupto 24h.

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas de Atendimento ao Cidadão e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

PRAZO: Até 30 dias corridos.

REGISTRAR

Sugestão de melhoria dos serviços prestados pelo MPF e da qualidade de vida no trabalho

DESCRIÇÃO: Sugestão é a proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal.

FLUXO DE ATENDIMENTO: A Ouvidoria, após análise da sugestão, a encaminha ao setor responsável para conhecimento e adoção das providências cabíveis. Confira o fluxo de atendimento em <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/sobre/como-atuamos>.

REQUISITOS:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ Deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise.
- ▶ Prestar informações, caso sejam solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico pelo MPF Serviços, será necessário informar o número do CPF, ou, caso não o tenha, de outro documento.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial DF/Correspondência	Ouvidoria do MPF – SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 – CEP 70050-900 Brasília-DF.	Das 12h às 18h.
Atendimento presencial nas demais unidades da Federação*	Para localizar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: http://www.mpf.mp.br/unidades/unidades .	Das 10h às 18h.
Formulário eletrônico	Acesse o MPF Serviços pelo site http://www.mpf.mp.br/mpfservicos ou faça o download do aplicativo no App Store ou Google Play.	Ininterrupto 24h.

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas de Atendimento ao Cidadão e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

PRAZO: Até 30 dias corridos.

RESGUARDAR O SIGILO DO MANIFESTANTE

Sala de Atendimento ao Cidadão

Caberá ao Ministério Público Federal adotar providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do manifestante, caso solicitado. Contudo, será mantido, em local reservado, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para, caso necessário, futuros contatos do MPF.

Assim, o atendente recebe a manifestação do solicitante e, havendo pedido de sigilo de dados, atribui o devido grau de sigilo ao documento no sistema. Em seguida, a manifestação será encaminhada à unidade do MPF competente, que, automaticamente, conquistará a permissão de visualizar o documento sigiloso a fim de proceder à sua análise e eventuais providências.

Ouvidoria

O manifestante, ao preencher o formulário eletrônico, pode marcar a opção "Desejo manter meus dados pessoais em sigilo", que será analisada por um procurador da República, todavia, a depender do caso, o membro poderá retirar o sigilo.

RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC)

Cada Sala de Atendimento tem a incumbência de confeccionar e arquivar seus relatórios semestrais periódicos e consecutivos, mediante pesquisa realizada com ferramentas próprias desenvolvidas pela Instituição.

O Portal da Transparência do MPF divulga em sua página eletrônica os relatórios estatísticos nacionais das Salas de Atendimento ao Cidadão, os quais apresentam as principais ações realizadas, bem como os dados estatísticos relevantes, o que contribui para a adequada transparência <http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/publicacao-anual/relatorio-estatistico-sala-de-atendimento>.

Além de ser disponibilizado na página, o relatório semestral (analítico) é encaminhado ao Conselho Nacional do Ministério Público. Disponível em: <http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/publicacao-anual/relatorio-estatistico-sala-de-atendimento>.

Ouvidoria

A Ouvidoria divulga em sua página eletrônica os relatórios estatísticos e de gestão, com as principais ações realizadas, bem como os dados relevantes, o que contribui para a adequada transparência das informações. Os relatórios são atualizados trimestralmente (relatório estatístico), semestralmente (relatório semestral) e anualmente (relatório analítico). Acesse os relatórios da Ouvidoria em <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios> e pelo Portal da Transparência em <http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/publicacao-anual/relatorio-estatistico-sala-de-atendimento/conteudo/ouvidoria>.

Além de serem disponibilizados na página, os relatórios são encaminhados ao Conselho Superior do Ministério Público Federal (CSMPF) e ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). O relatório analítico anual é encaminhado às ouvidorias dos demais Ministérios Públicos e órgãos da Administração Pública Federal, entre outros, preferencialmente de forma eletrônica.



MPF

Ministério Público Federal

www.mpf.mp.br

 [mpfederal](https://www.facebook.com/mpfederal)

 [mpf_pgr](https://twitter.com/mpf_pgr)

 [tvmpf](https://www.youtube.com/tvmpf)

 [mpf_oficial](https://www.instagram.com/mpf_oficial)