

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

.....
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL



Procurador-Geral da República

Rodrigo Janot Monteiro de Barros

Vice-Procurador-Geral da República

José Bonifácio Borges de Andrada

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Nicolao Dino de Castro e Costa Neto

Ouvidora-Geral do MPF

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

Ouvidor Geral Substituto

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Corregedor-Geral do MPF

Hindemburgo Chateaubriand Pereira Diniz Filho

Secretário-Geral do MPF

Blal Yassine Dalloul

Secretário-Geral Adjunto do MPF

Wilson Rocha de Almeida Neto

Secretário Jurídico e de Documentação

Luiz Armando Lopes Campião

Secretária Jurídica e de Documentação Adjunta

Karina Helena Fonseca Cardoso

Secretário Executivo da Ouvidoria do MPF

Mateus Salomão Leal



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

.....

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Brasília
MPF
2016

© 2016 – MPF

Todos os direitos reservados ao Ministério Público Federal

Tiragem

2.200 exemplares

Coordenação e Organização

Secretaria Jurídica e de Documentação
Ouvidoria do Ministério Público Federal

Planejamento visual, revisão, diagramação e editoração

Secretaria de Comunicação Social (Secom)

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Equipe responsável Ouvidoria

Geane Batista de Vasconcelos - Analista do MPU/Biblioteconomia
Mateus Salomão Leal - Secretário Executivo

Equipe responsável SEJUD

Fernanda Rosa de Vasconcelos Oliveira - Subsecretária Jurídica
Álvaro Alves Bezerra Filho - Chefe da Central de Atendimento ao Cidadão

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C
Fone: (61) 3105-5100
70050-900 - Brasília - DF
www.mpf.mp.br

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823c

Brasil. Ministério Público Federal.

Carta de Serviços ao Cidadão: Ministério Público Federal – Brasília : MPF, 2016.
31 p.

1. Ouvidoria, Brasil. 2. Acesso à informação. 3. Atendimento ao público. 4.
Cartilha. I. Título.

CDD 352.35

Sumário

5..... Introdução

5..... Missão, visão e valores

6..... Compromissos de atendimento assumidos pelo MPF

7..... Diferenças entre atuação da Ouvidoria,
órgãos disciplinares e SAC

SALA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO MPF

9..... Recebimento de representações (denúncias) ou notícias de irregularidades e devido encaminhamento à unidade competente.

10 Recebimento de pedidos de informações amparados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e fornecimento de resposta – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

11..... Recebimento de pedidos de informações processuais a respeito de distribuição e localização de procedimentos instaurados pelo MPF e de processos judiciais, e fornecimento de resposta.

13 Recebimento de pedidos de certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos extrajudiciais e denúncias, com o fornecimento da certidão pretendida.

14 Recebimento de pedidos de vista e cópia de autos, encaminhamento ao respectivo gabinete ou unidade responsável e, após autorização, abertura de vista ou extração de cópias.

15 Recebimento de pedidos de atendimento presencial por parte dos membros do MPF e, após comunicação do respectivo gabinete, fornecimento de resposta ao cidadão.

- 16 Orientação ao cidadão acerca do órgão competente para analisar sua demanda, quando faltar atribuição ao MPF, geralmente, amparada por manifestação de membro do MPF.
- 17 Adotar providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do manifestante, caso solicitado, mantendo, contudo, em local reservado, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para, caso necessário, futuros contatos do MPF.
- 19 Elaborar relatórios dos serviços prestados, com o devido registro das informações em sistema eletrônico específico.

.....

OUVIDORIA DO MPF

- 22 Recebimento, análise e tratamento de críticas.
- 23 Recebimento, análise e tratamento de denúncias.
- 24 Recebimento, análise e tratamento de elogios.
- 25 Recebimento, análise e tratamento de reclamações.
- 26 Recebimento, análise e tratamento de solicitações de providências/informação.
- 28 Recebimento, análise e tratamento de sugestões.
- 29 Acompanhamento das manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF.
- 30 Divulgação dos relatórios estatísticos e de gestão.

.....

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, conflitos fundiários, matéria criminal, bem como defesa do consumidor, do meio ambiente e patrimônio cultural, de populações indígenas e comunidades tradicionais, além do combate à corrupção e a cooperação internacional.

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 desenvolvi-

mento 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 vistas 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 in-

formações, no endereço <<http://www.transparencia.mpf.mp.br/>>;

- continuar desenvolvendo ferramentas para facilitar o acesso à informação na internet para as pessoas com necessidades especiais; 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.

Diferenças entre atuação da Ouvidoria, órgãos disciplinares e SAC

A Ouvidoria, ainda que seja um canal para comunicar irregularidades praticadas por servidores e membros, não substitui os órgãos disciplinares e correccionais do MPF, não detendo, portanto, poder punitivo ou de responsabilização dos envolvidos.

Esse poder é exercido por órgãos disciplinares e correccionais, como no caso da Corregedoria do MPF, cujas informações encontram-se em: <<http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/sobre/estrutura/corregedoria/contatos>>. Caso receba representações sobre esse assunto, caberá à Ouvidoria manter diálogo com os manifestantes, e, quando necessário, apurar preliminarmente os fatos e encaminhá-las ou representá-las aos referidos órgãos, assim como acompanhar seu desfecho, nos limites do § 5º do art. 130-A da Constituição da República e da Portaria PGR/MPF nº 519/2012.

Já as demandas 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 encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF em todo o país para distribuição a órgão ou membro do MPF com atribuições para apuração dos fatos.

Também serão da competência das SACs os pedidos de acesso à informação produzida e mantida pelo MPF. Todas as unidades do MPF possuem uma Sala de Atendimento ao Cidadão. Outra possibilidade é usar o Portal Cidadão para cadastramento on-line de manifestações.



SALA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO MPF

A Sala de Atendimento ao Cidadão foi instituída pela Portaria PGR/MPF nº 412, de 5 de julho de 2013, e consiste no canal de comunicação direto da instituição com o cidadão, sendo responsável pelo atendimento inicial ao público, inclusive aos advogados, incumbindo-lhe a prestação dos serviços a seguir descritos.



Recebimento de representações (denúncias) ou notícias de irregularidades e devido encaminhamento à unidade competente.

Descrição:

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

Após o recebimento da representação, o atendente a encaminhará imediatamente ao setor competente.

Esse setor competente analisará a representação e poderá instaurar um procedimento extrajudicial específico, interpor medidas judiciais ou, ainda, determinar o arquivamento. Em quaisquer dessas situações, a Sala de Atendimento será informada pelo setor competente para os fins de comunicação ao representante (cidadão).

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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: <https://goo.gl/rdZB1I>	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: <http://cidadao.mpf.mp.br>	Disponível no Portal do MPF: <https://goo.gl/fRiQz8>
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

O recebimento e o posterior encaminhamento ao setor competente é imediato.



Recebimento de pedidos de informações amparados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e fornecimento de resposta – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Descrição:

O atendente recebe o pedido de informação e o encaminha à unidade detentora da informação. Após receber a resposta da mencionada unidade, o atendente 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.
- 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 nú-

mero 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: < http://cidadao.mpf.mp.br >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/fRiQz8 >
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

20 (vinte) dias, podendo 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 mencionado formulário eletrônico da Sala de Atendimento ao Cidadão. (Art. 15 e seu parágrafo único da Lei nº 12.527/2011).



Recebimento de pedidos de informações processuais a respeito de distribuição e localização de procedimentos instaurados pelo MPF e de processos judiciais, e fornecimento de resposta.

Descrição:

O atendente recebe o pedido e consulta o sistema a fim de fornecer a localização e distribuição do processo/procedimento. Nos casos de sigilo, o atendente enca-

minha o pedido ao respectivo Gabinete, Câmara ou outra unidade, aguardando a resposta positiva ou negativa ser enviada.

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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB11 >	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: < http://cidadao.mpf.mp.br >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/fRiQz8 >
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

Imediato. Nos casos de processo/procedimento sigiloso, o prazo necessário até a chegada das informações pela unidade demandada.

Obs.: O prazo máximo é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, justificadamente (§§ 1º e 2º do art. 11 da Lei nº 12.527/2011).



Recebimento de pedidos de certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos extrajudiciais e denúncias, com o fornecimento da certidão pretendida.

Descrição:

O atendente recebe o pedido de certidão, realiza a pesquisa no sistema e emite a certidão solicitada pelo cidadão, entregando-lhe presencialmente, na Sala de Atendimento, ou enviando-lhe por *e-mail*.

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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: <https://goo.gl/rdZB1I>	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: <http://cidadao.mpf.mp.br>	Disponível no Portal do MPF: <https://goo.gl/fRiQz8>
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

Até 15 dias corridos (art. 1º da Lei nº 9.051/1995).

Com a implementação da Certidão Negativa Eletrônica do MPF, o prazo será imediato.



Recebimento de pedidos de vista e cópia de autos, encaminhamento ao respectivo gabinete ou unidade responsável e, após autorização, abertura de vista ou extração de cópias.

Descrição:

O atendente encaminha o pedido ao respectivo Gabinete, Câmara ou outra unidade, aguardando a resposta positiva ou negativa ser enviada. Em sendo positiva, a unidade encaminha a autorização à Sala de Atendimento ao Cidadão com os autos para a abertura de vista ou extração de cópias reprográficas.

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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: <https://goo.gl/rdZB1I>	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: <http://cidadao.mpf.mp.br>	Disponível no Portal do MPF: <https://goo.gl/fRiQz8>
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

Recebimento e encaminhamento ao setor competente é imediato.

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



Recebimento de pedidos de atendimento presencial por parte dos membros do MPF e, após comunicação do respectivo gabinete, fornecimento de resposta ao cidadão.

Descrição:

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: 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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: < http://cidadao.mpf.mp.br >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/fRiQz8 >
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

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

Em casos urgentes, garante-se o atendimento em regime de plantão.

(§§ 2º e 3º do art. 1º da Resolução CNMP nº 88/2012)



Orientação ao cidadão acerca do órgão competente para analisar sua demanda, quando faltar atribuição ao MPF, geralmente, amparada por manifestação de membro do MPF.

Descrição:

O atendente recepciona o cidadão e verifica se já houve alguma manifestação do MPF sobre o seu pedido, situação em que se limitará apenas a informar o teor do despacho/decisão. Por outro lado, caso o atendente note que a demanda trazida trata claramente de direito individual disponível ou de matéria estranha às atri-

buições do MPF, orientará o cidadão a se dirigir ao órgão competente.

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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: < http://cidadao.mpf.mp.br >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/fRiQz8 >
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

Imediato.



Adotar providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do manifestante, caso solicitado, mantendo, contudo, em local reservado, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para, caso necessário, futuros contatos do MPF.

Descrição:

O atendente recebe a manifestação do solicitante e, havendo pedido de sigilo de dados, atribui o grau de sigilo no sistema aos dados do solicitante, enviando apenas o conteúdo (descrição) do requerimento à unidade do MPF competente. Os dados pessoais somente serão fornecidos pelo atendente a requerimento de membro do MPF.

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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: < http://cidadao.mpf.mp.br >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/fRiQz8 >
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

Imediato.



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

Descrição:

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.

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, 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	INTERNET	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: <https://goo.gl/rdZB1I>	Informações sobre a Sala de Atendimento ao Cidadão e suas atividades podem ser obtidas na página: <http://cidadao.mpf.mp.br>	Disponível no Portal do MPF: <https://goo.gl/fRiQz8>
 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h	 Ininterrupto 24h

Prazo:

Semestralmente.



OUVIDORIA DO MPF

A Ouvidoria do MPF, criada pela Portaria PGR/MPF nº 519/2012, tem por missão promover a qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, e fomentar a participação dos cidadãos, de organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na Instituição.

Sua finalidade é contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como assegurar a interlocução com a sociedade.

No que concerne aos atos da administração, após o encaminhamento das demandas recebidas, compete à área responsável tomar as providências cabíveis e comunicar a Ouvidoria, para que o demandante seja informado acerca das providências tomadas.

A Ouvidoria não tem poderes correccionais e disciplinares. Eventuais notícias sobre infrações disciplinares cometidas por membros ou servidores do MPF são diligenciadas na Ouvidoria e encaminhadas ou representadas ao setor competente (Corregedoria e Secretaria-Geral) para apuração e aplicação das sanções cabíveis, se o caso não for solucionado por meio das tratativas iniciais ou se for constatado indícios da possível ocorrência de falta funcional.

Por fim, cumpre esclarecer que a Ouvidoria não é canal adequado para o recebimento 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, órgãos da estrutura da atividade-fim do MPF.

Os compromissos da Ouvidoria quanto às manifestações¹ recepcionadas são:

- atendimento por equipe qualificada;
- registro das demandas recebidas por meio postal (se não forem repetidas e per-

1 Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, demandar, enfim, é ato que expressa o exercício de três direitos fundamentais: o de livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), o de petição (art. 5º, XXXIV) e o de participação na administração pública (art. 37, § 3º). É a forma de o cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, dúvidas e opiniões. A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia. (In: Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União. Disponível em: <<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/instrucao-normativa/manual-instrucao-normativa.pdf>>. Acesso em: 3 mar. 2016.)

tinentes à atuação da Ouvidoria);

- uso de linguagem clara, objetiva e coesa;
- informar os demandantes sobre o andamento de sua manifestação até a sua conclusão;
- conceder o sigilo dos dados pessoais quando solicitado e a critério do(a) Ouvidor(a)-Geral, presentes os motivos que o justifique e desde que não inviabilize o tratamento da demanda;
- apresentar resposta conclusiva dentro do prazo previsto;
- realizar pesquisa de satisfação e adotar medidas de gestão que vão ao encontro dos anseios dos usuários;
- atendimento prioritário aos idosos e às pessoas com deficiência;
- dar transparência de sua atuação por meio da publicação atualizada dos relatórios de gestão;
- encaminhar a manifestação a uma das Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF quando o fato apresentado não se inserir em suas atribuições.

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes serviços:

- recebimento, análise e tratamento de críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitação de providências/informação e sugestões;
- acompanhamento das manifestações; e
- divulgação dos seus relatórios.

As descrições de cada um desses serviços estão detalhadas a seguir:



Recebimento, análise e tratamento de críticas.

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. Não contém pedido de providência. Essas manifestações são encaminhadas para conhecimento da parte interessada.

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, 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/ CORRESPONDÊNCIA	SALAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO*	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 CEP 70050-900 Brasília-DF	Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/i8dBxs >
 Das 12h às 18h	 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

Prazo:

Até 30 dias corridos.



Recebimento, análise e tratamento de denúncias.

Descrição:

Denúncia é a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato ao MPF, aos seus órgãos, membros e servidores no exercício funcional. 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.

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, 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/ CORRESPONDÊNCIA	SALAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO*	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 CEP 70050-900 Brasília-DF	Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/i8dBxs >
 Das 12h às 18h	 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

Prazo:

30 dias corridos para resposta da Ouvidoria. É importante ressaltar que, nas denúncias, a Ouvidoria demanda informações e providências de outros órgãos do MPF, motivo pelo qual a finalização da manifestação na Ouvidoria poderá ultrapassar o referido prazo.



Recebimento, análise e tratamento de elogios.

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. A Ouvidoria encaminha a manifestação ao elogiado e

ao setor responsável pelo registro nos assentamentos funcionais.

Requisitos:

- A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade, por entidades públicas e privadas.
- Deve conter elementos mínimos indispensáveis a sua análise.
- Prestar informações, caso sejam solicitadas.
- Em caso de registro via formulário eletrônico, 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/ CORRESPONDÊNCIA	SALAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO*	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 CEP 70050-900 Brasília-DF	Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/i8dBxs >
		
Das 12h às 18h	Das 10h às 18h	Ininterrupto 24h

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

Prazo:

Até 30 dias corridos.



Recebimento, análise e tratamento de reclamações.

Descrição:

As reclamações expressam insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, uma ação ou omissão da administração e/ou do membro ou servidor do Ministério Público Federal que tenha sido considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Nesses casos, a Ouvidoria encaminha a manifestação para o setor competente para que lhe

seja informada as providências adotadas. A depender do caso, a Ouvidoria poderá expedir recomendações.

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, 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/ CORRESPONDÊNCIA	SALAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO*	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 CEP 70050-900 Brasília-DF	Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/i8dBxs >
 Das 12h às 18h	 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

Prazo:

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



Recebimento, análise e tratamento de solicitações de providências/informação.

Descrição:

Manifestação na qual o demandante solicita uma providência da Ouvidoria quanto

a um atendimento ou serviço prestado pelo Ministério Público Federal. Pode referir-se a uma solicitação material ou não. Os pedidos de informações baseados na Lei de Acesso à Informação deverão ser realizados nas Salas de Atendimento ao Cidadão. No caso de ser uma solicitação de providência, a demanda é encaminhada ao setor competente para ciência e resposta à Ouvidoria sobre a possibilidade ou não de adoção do pedido.

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, 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/ CORRESPONDÊNCIA	SALAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO*	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 CEP 70050-900 Brasília-DF	Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/i8dBxs >
 Das 12h às 18h	 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

Prazo:

Havendo solicitação de providências, o prazo é de 30 dias corridos para resposta, que poderá ser ultrapassado a depender da complexidade do caso. Por não ser responsável pela execução da Lei de Acesso à Informação no MPF, que é atribuição das Salas de Atendimento ao Cidadão, os pedidos de informações direcionados à Ouvidoria respeitarão o prazo de 30 dias, estipulado como razoável para resposta ao manifestante.



Recebimento, análise e tratamento de sugestões.

Descrição:

Sugestão é a proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal. A Ouvidoria, após análise da sugestão, a encaminha ao setor responsável por conhecimento e adoção das providências porventura cabíveis.

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, 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/ CORRESPONDÊNCIA	SALAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO*	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 CEP 70050-900 Brasília-DF	Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/i8dBxs >
 Das 12h às 18h	 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

Prazo:

Até 30 dias corridos.



Acompanhamento das manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF.

Descrição:

Esse serviço tem por finalidade informar o demandante sobre a situação da sua manifestação. Se o acompanhamento for realizado via web, as seguintes situações poderão ser informadas:

- **MANIFESTAÇÃO CADASTRADA NA OUVIDORIA** = Significa que a manifestação foi cadastrada com sucesso e aguarda análise.
- **EM ATENDIMENTO** = A manifestação foi assumida por um servidor e está em análise e tratamento.
- **MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA PARA [...]** = Informa para qual unidade do Ministério Público Federal a manifestação foi encaminhada.
- **AGUARDANDO RESPOSTA DO MANIFESTANTE** = Essa mensagem aparece quando a Ouvidoria solicita ao demandante esclarecimentos acerca dos fatos narrados, a fim de analisar e tratar corretamente a demanda.
- **EM ATENDIMENTO APÓS SOLICITAÇÃO RESPONDIDA** = Significa que a manifestação voltou a ser analisada e tratada após esclarecimentos fornecidos pelo demandante.
- **ATENDIMENTO FINALIZADO** = Uma resposta conclusiva foi encaminhada ao demandante e a manifestação foi finalizada.
- **E-MAIL ENVIADO PARA O MANIFESTANTE** = Durante ou após o processo de análise e tratamento da demanda, a Ouvidoria poderá enviar informações ao demandante.

Requisitos:

- Ter conhecimento do número da manifestação e da chave de acesso. A chave de acesso é encaminhada ao e-mail cadastrado no formulário eletrônico tão logo a demanda é registrada. Para consultar será preciso incluir o número da manifestação e o da chave de acesso. No caso de perda da chave, basta clicar no botão: Recuperar chave.

Meios, locais de acesso e horários de atendimento:

ATENDIMENTO PRESENCIAL/ CORRESPONDÊNCIA	SALAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO*	FORMULÁRIO ELETRÔNICO
SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, Sala 407 CEP 70050-900 Brasília-DF	Para encontrar o endereço e o telefone da unidade do MPF mais próxima, acesse: < https://goo.gl/rdZB1I >	Disponível no Portal do MPF: < https://goo.gl/i8dBxs >
 Das 12h às 18h	 Das 10h às 18h	 Ininterrupto 24h

*As manifestações presenciais são colhidas nas Salas e encaminhadas à Ouvidoria do MPF.

Prazo:

Imediato.



Divulgação dos relatórios estatísticos e de gestão.

Descrição:

A Ouvidoria divulga em sua página eletrônica os relatórios estatísticos e de gestão, os quais apresentam o perfil dos demandantes, os assuntos mais demandados, os tipos mais recorrentes de manifestações, entre outros temas. Além de disponibilizar na página, os relatórios são encaminhados ao Conselho Superior do Ministério Público Federal e ao Conselho Nacional do Ministério Público. O relatório analítico anual é encaminhado às ouvidorias dos demais Ministérios Públicos e órgãos da Administração Pública Federal, quando há disponibilidade orçamentária.

Requisitos:

- Não há requisitos para acesso aos relatórios.

Meios, locais de acesso e horários de atendimento:

RELATÓRIOS ANUAIS	RELATÓRIOS TRIMESTRAIS
Disponíveis em: < https://goo.gl/9vvggj >	Disponíveis em: < https://goo.gl/1oFYkk >
 Ininterrupto 24h	 Das 10h às 19h

Prazo:

O acesso é imediato. No entanto, os relatórios são atualizados trimestralmente (relatório estatístico) e anualmente (relatório analítico). A publicação no site ocorre cerca de um a dois meses após o período abrangido.

The background of the entire page is a solid teal color. Overlaid on this is a pattern of small, light-blue dots and stars. The dots are arranged in a regular grid, while the stars are scattered more randomly. The pattern is denser in the lower half of the image and fades out towards the top.

MPF

Ministério Público Federal
Seu direito, nosso dever.