MANUAL DE REGISTRO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



ATENDIMENTO AO PÚBLICO

UM COMPROMISSO DE TODOS

MPDFT

MP_DFT

Órgãos da Administração Superior do MPDFT

Procuradoria-Geral de Justiça do Distrito Federal e Territórios
Procurador-Geral de Justiça Georges Carlos Fredderico Moreira Seigneur

Vice-Procuradoria-Geral de Justiça Jurídico-Administrativa
Procuradora de Justiça Selma Leite do Nascimento Sauerbronn de Souza

Vice-Procuradoria-Geral de Justiça Institucional
Procurador de Justiça Antônio Marcos Dezan

Chefia de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça
Promotor de Justiça Nísio Edmundo Tostes Ribeiro Filho
Promotor de Justiça André Luiz Cappi Pereira

Secretaria-Geral
Promotora de Justiça Claudia Braga Tomelin

Assessoria de Políticas Institucionais
Promotor de Justiça Ruy Reis Carvalho Neto

Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público
Promotora de Justiça Adjunta Thaíse Oliveira Dezen

Núcleo de Atenção às Vítimas
Promotora de Justiça Adalgiza Maria Aguiar Hortencio de Medeiros
Promotora de Justiça Anna Barbara Fernandes de Paula
Promotora de Justiça Jaqueline Ferreira Gontijo

Esta é uma publicação da Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público da Procuradoria-Geral de Justiça

Endereço: Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, Sala 955,
Sede do MPDFT, Brasília-DF
Telefone: 3343- 9350 | E-mail: apa.atende@mpdft.mp.br

Programação visual e diagramação:
Secretaria de Comunicação do MPDFT

©2023 Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT
É permitida a reprodução parcial ou total desta obra,
desde que citada a fonte.

2ª edição digital – Setembro de 2023

Índice

1. Apresentação **4**

2. Tipos de Documento **5**

2.1 Certidão de Atendimento **5**
2.2 Certidão de Comparecimento **6**
2.3 Ficha de Qualificação - Dados Sensíveis **6**
2.4 Termo de Declarações - Atendimento **7**
2.5 Termo de Declarações da Vítima **9**
2.6 Termo de Atendimento - Medidas Protetivas **10**

3. Registro do Atendimento no Sistema SEI **12**

3.1 Processo com Nível de Acesso Restrito **13**
3.2 Processo com Nível de Acesso Sigiloso **15**

4. Registro do Atendimento em meio audiovisual **18**

5. Acesso e Acompanhamento do Cidadão **22**

6. Encaminhamento **24**

7. Conclusão **26**

1. Apresentação

O nosso compromisso é o cidadão como prioridade das atividades do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios!

Na missão de implementar de forma integral a Política de Atendimento ao Público instituída por meio da Portaria Normativa PGJ nº. 829, de 21 de junho de 2022, apresentamos o Manual de Registro do Atendimento ao Público, elaborado com muito carinho pelo Grupo de Trabalho de Atendimento ao Público, pela Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público da Procuradoria-Geral de Justiça e pelo Núcleo de Atenção às Vítimas, com a valorosa colaboração da Coordenadoria de Documentação e Informação.

O presente manual e a padronização dos documentos no sistema SEI configuram o cumprimento da meta estabelecida para a adoção de sistema unificado de registro do atendimento, conferindo transparência e publicidade à atividade ministerial.

Trata-se de resposta ao anseio institucional de uniformizar o atendimento prestado ao cidadão, a quem poderá ser concedido acesso direto às informações, com o acompanhamento em tempo real das providências adotadas.

Além disso, um olhar especial foi lançado às vítimas, que terão um padrão próprio de termo de declarações, o que permite a adoção de providências para a proteção integral e a promoção de seus direitos.

A utilização de um único sistema também tem como objetivo a reunião dos dados estatísticos sobre o atendimento e o encaminhamento célere das demandas apresentadas pelo cidadão, com a devida integração de unidades do MPDFT.

Convidamos todos os membros, servidores e colaboradores para aderirem a este projeto de uniformização, na busca de um atendimento de excelência.

Afinal, o MPDFT é um, feito por todos!

2. Tipos de Documento

Os documentos produzidos no atendimento ao cidadão deverão ser elaborados no SEI-MPDFT, conforme descrição a seguir:

2.1 - Certidão de Atendimento

Documento elaborado, em razão do atendimento prestado ao cidadão, para registrar ato ou fato apresentado pelas pessoas envolvidas no processo ou para comprovar informações narradas nos autos.

A Certidão de Atendimento é comumente utilizada para registrar:

A. Alterações de dados pessoais dos envolvidos: telefone; endereço; horários disponíveis para ser intimado/notificado; e-mail;

B. Solicitações em geral: solicitação de cópia de procedimentos; solicitação de juntada de foto, *print*, vídeo, áudio, documentos, arquivos de mídia em geral, que corroboram informações que constam no processo; solicitação de esclarecimentos sobre manifestações e decisões; qualquer outro tipo de solicitação, desde não seja relativa a fato novo que demande providência pelo Ministério Público; e

C. Comunicações de insatisfação: queixas sobre o lapso temporal em que aguarda providências em procedimentos; reclamações sobre a ausência de comunicação sobre atos e decisões etc.

Para registrar a certidão de atendimento, o atendente deverá preencher e assinar o formulário disponível no SEI-MPDFT. Após, deverá entregar uma via ao interessado, impressa ou por e-mail.

2.2 - Certidão de Comparecimento

A Certidão de Comparecimento é o documento apropriado para registrar que o cidadão compareceu ao Ministério Público, identificou-se e recebeu atendimento em determinado dia e horário.

O comparecimento pode ocorrer em razão de notificação realizada pela Promotoria de Justiça ou se dar de maneira espontânea para a apresentação de documentos e comprovantes, para prestar declarações sobre fatos novos, para a obtenção de informações etc.

Ao final do atendimento, deverá o atendente perguntar a todas as pessoas atendidas se desejam a emissão da Certidão de Comparecimento, que poderá ser utilizada para justificar ausência no trabalho, escola/faculdade ou outro compromisso do cidadão.

Na hipótese de interesse, o atendente deverá preencher e assinar o formulário. Após, deverá entregar uma via ao interessado, impressa ou por e-mail.

2.3 - Ficha de Qualificação - Dados Sensíveis

A Ficha de Qualificação é o documento no qual se preenchem tão somente os dados pessoais da parte envolvida, geralmente, testemunha ou vítima direta e indireta de infrações penais e atos infracionais.

Considerando que estes dados são capazes de qualificar a pessoa atendida, identificar o seu paradeiro (endereço residencial, endereço profissional e locais frequentados habitualmente) e os meios de contato (telefone e e-mail), especial cautela deve ser adotada em seu resguardo.

Para a manutenção da segurança da pessoa atendida e para a efetiva preservação de seus dados pessoais, o registro se dará sempre em documento próprio: Ficha de Qualificação - Dados Sensíveis, de forma que o membro do Ministério Público possa avaliar a real necessidade de juntada a procedimentos.

No âmbito do SEI-MPDFT, o registro destes dados já se dará automaticamente em nível RESTRITO de acesso.

Na hipótese de necessidade de juntada da Ficha de Qualificação a procedimentos judiciais ou extrajudiciais, deverá o membro do Ministério Público adotar especial cautela para a imposição manual de SIGILO a esta peça. Caso o procedimento seja encaminhado à autoridade policial, deverá requisitar expressamente o SIGILO dos dados sensíveis das pessoas envolvidas.

Durante o atendimento, o cidadão deve ser informado sobre a colheita de seus dados pessoais em documento apartado, com nível restrito de sigilo, conforme determinação da Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

2.4 - Termo de Declarações – Atendimento

Documento elaborado a partir do atendimento ao cidadão, contendo as suas declarações sobre fatos que demandam a adoção de providências pelo Ministério Público.

O Termo de Declarações deve ser colhido de forma detalhada, com a narrativa sobre: a) dia, hora e local dos fatos; b) autoria; c) circunstâncias; d) existência de testemunhas, com a indicação de dados que permitam a sua identificação; e) requerimentos.

O atendente também tem a liberdade de fazer questionamentos para o melhor esclarecimento dos fatos, de acordo com o caso concreto, e identificar a pretensão do cidadão atendido, consignando-a em campo próprio.

Para instruir o processo SEI-MPDFT, deve ser juntada toda documentação apresentada pelo cidadão, inclusive imagens e vídeos.

Importante verificar se as declarações possuem conexão com procedimentos em andamento, hipótese em que haverá prevenção, e se o cidadão registrou os fatos em outra instituição ou em outra unidade do MPDFT.

Conforme Recomendação nº. 92/2022 do Conselho Nacional do Ministério Público, os depoimentos presenciais e virtuais relativos a atos de instrução de procedimentos da atividade finalística devem ser gravados em meio audiovisual.

A gravação do depoimento traz maior fidedignidade do relato do cidadão, segurança ao atendente e celeridade no atendimento.

Durante o atendimento, o cidadão deve ser informado de que seu depoimento será registrado em mídia. Para a preservação de seus dados, solicita-se que a qualificação seja colhida antes do início da gravação e registrada em documento apartado: Ficha de Qualificação - Dados Sensíveis. Na mídia, o cidadão deverá ser identificado apenas com o seu nome completo, salvo se for testemunha ou comunicante sigiloso.

Na hipótese de registro das declarações em meio audiovisual, apenas o resumo das declarações será inserido no formulário do Termo de Declarações – Atendimento.

Caso não se proceda à gravação do atendimento, o formulário eletrônico deverá ser impresso e assinado pelo cidadão, com sua posterior juntada como documento externo.

No momento do atendimento, o atendente deve avaliar se há risco de perecimento de direito ou risco imediato à integridade do declarante. Em caso positivo, adotar as providências para a tramitação urgente do Termo de Declarações à unidade com atribuições para atuação no caso.

Cabe ao atendente analisar se a hipótese demanda o encaminhamento da pessoa atendida aos serviços ofertados pelo poder público e pelas instituições não governamentais, em integração das atividades do MPDFT com a rede de atendimento ao cidadão.

Caso o declarante seja vítima de delito ou ato infracional, deverá ser utilizado o Termo de Declarações da Vítima, descrito a seguir

2.5 - Termo de Declarações da Vítima

Documento elaborado a partir do atendimento às vítimas diretas ou indiretas de delitos ou atos infracionais, contendo as declarações sobre fatos que demandam a adoção de providências pelo Ministério Público.

Lembramos que incumbe ao Ministério Público zelar para que sejam assegurados os direitos à informação, segurança, apoio, proteção física, patrimonial, psicológica, documental, inclusive de dados pessoais, participação e reparação dos danos materiais, psicológicos e morais suportados pelas vítimas.

Para viabilizar a atuação do membro do Ministério Público na proteção integral e na promoção de direitos e apoio às vítimas, foi elaborado, pelo Núcleo de Atenção às Vítimas, especial formulário para a colheita de suas declarações.

O termo possui questionamentos sobre dados do(a) ofensor(a); segurança e saúde da vítima; reparação de danos e restituição de bens; interesse no acompanhamento jurídico, psicológico, de assistência social e de saúde.

Assim como no Termo de Declarações - Atendimento, recomenda-se que o registro das declarações seja realizado em meio audiovisual. Caso negativo, o termo deverá ser impresso, assinado pela vítima e juntado como documento externo.

Ressaltamos novamente a necessidade de que os dados sensíveis da vítima sejam registrados em documento apartado (Ficha de Qualificação - Dados Sensíveis), que possui nível de acesso RESTRITO no SEI. Em caso de traslado do documento para procedimento judicial ou extrajudicial, o membro do Ministério Público deverá adotar as cautelas necessárias para o resguardo do SIGILO.

2.6 - Termo de Atendimento – Medidas Protetivas

As Medidas Protetivas de Urgência, previstas na Lei nº. 11.340/2006 e nº. 14.344/2022, são importantíssimos instrumentos de proteção.

Por esta razão, precisam ter tramitação prioritária, permitindo a imediata atuação do membro do Ministério Público.

O Termo de Atendimento – Medidas Protetivas foi criado para este propósito e direcionado especificamente aos pedidos de concessão, revogação ou alteração de medidas protetivas, assim como à comunicação de descumprimento.

Neste termo, além do registro do pedido formulado pela vítima ou por seu representante legal, há questionamento sobre a segurança e saúde da vítima e sobre seu interesse no encaminhamento para acompanhamento psicológico, de assistência social, de saúde ou jurídico.

Insistimos que, para a segurança da vítima e de seus familiares, seus dados sensíveis sejam registrados em documento apartado (Ficha de

Qualificação - Dados Sensíveis) e inseridos em procedimentos com anotação de SIGILO.

Após o registro deste atendimento, atentar para a prioridade na tramitação.

Assim como os demais documentos, este termo está disponível como formulário no SEI-MPDFT.

Convidamos todos os membros, servidores e colaboradores a aderirem a este importante passo para padronização do atendimento no MPDFT.

3. Registro do Atendimento no Sistema SEI

Em regra, os atendimentos ao público deverão ser registrados no SEI com o nível de acesso restrito, em razão da existência de dados pessoais do cidadão.

Em casos excepcionais, em que necessário intenso grau de sigilo dos documentos, a unidade deverá registrar o processo com o nível de acesso sigiloso.

Os níveis de acesso dos tipos de processos **Atendimento ao Público e Atendimento ao Público-Sigiloso** estão, portanto, parametrizados da seguinte forma:

Tipo de processo	Hipótese Legal	Nível de acesso
Atendimento ao Público	Informações pessoais (Art. 31 da Lei 12.527/2011)	Restrito
Atendimento ao Público-Sigiloso	Informações pessoais (Art. 31 da Lei 12.527/2011)	Sigiloso

Para o cadastro do processo e documentos relativos ao atendimento ao público no SEI, siga os passos a seguir:

3.1 PROCESSO COM NÍVEL DE ACESSO RESTRITO

PASSO 1: INICIE PROCESSO NO SEI

1) Clique em Iniciar Processo (no menu à esquerda).

2) Selecione o tipo de processo **Atendimento ao Público** (disponível tanto na lista, quanto na caixa de pesquisa).

3) Campo **Especificação**: Inclua um resumo do assunto do processo.

4) Campo **Interessados**: Preencha com o nome do cidadão.

5) Clique em **Salvar**.

ATENÇÃO: Ao escolher o tipo de processo **Atendimento ao Público**, a classificação por assuntos, o nível de acesso e a hipótese legal são preenchidos automaticamente pelo sistema. Nesse caso, o nível de acesso será **"restrito"**.

PASSO 2: INCLUA DOCUMENTO

6) Clique no ícone **Incluir Documento** .

7) Selecione o tipo de documento **Certidão de Atendimento, Certidão de Comparecimento, Ficha de Qualificação – Dados Sensíveis, Termo de Declaração – Atendimento ou Termo de Declarações da Vítima**, conforme o caso (disponível tanto na lista, quanto na caixa de pesquisa).

8) Preencha os campos do formulário;

9) Clique em Salvar;

10) Assine o documento , incluindo o **Cargo/Função**, a **Senha** e depois clicando em **Assinar**.

Nota: Caso seja necessário editar os campos do formulário, use a funcionalidade **"**Alterar formulário**"** .

PASSO 3: INCLUA DOCUMENTO EXTERNO

11) Clique no ícone **Incluir Documento**  .

12) Selecione o tipo de documento **Externo** (disponível tanto na lista, quanto na caixa de pesquisa).

13) Na tela de escolha do tipo de documento, selecione conforme o caso: **Carteira de Identidade (RG), CPF, Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Arquivo de Imagem, Áudio e Vídeo para registro das gravações dos atendimentos.**

ATENÇÃO: O tamanho máximo geral para arquivos configurados no sistema é 200MB e as extensões de arquivo permitidas são as seguintes:

HTML | **JPEG** | **JPG** | **MP3** | **MP4** | **ODS** | **PDF** | **PNG** | **RAR**
ODT | **XLS** | **XLSX** | **ZIP**

14) Preencha ou selecione as respostas dos campos Data do documento e Formato.

15) Marque a opção **RESTRITO**, em Nível de Acesso.

16) Selecione a Hipótese Legal - Informações Pessoais (Art 31 da Lei nª 12.527, de 2011) - e anexe o arquivo.

17) Clique em **Salvar**.

PASSO 4: ENVIAR PROCESSO

18) Clique no **número do processo** (no menu à esquerda).

19) Clique no ícone **Enviar Processo** .

20) Campo Unidades: **Escrever** e selecionar o **Ofício ou Unidade**.

21) Clique em **Enviar**.

3.2 PROCESSO COM NÍVEL DE ACESSO SIGILOSO

PASSO 1: INICIE PROCESSO NO SEI

1) Clique em Iniciar Processo (no menu à esquerda).

2) Selecione o tipo de processo **Atendimento ao Público-Sigiloso** (disponível tanto na lista, quanto na caixa de pesquisa);

3) Campo **Especificação**: Inclua um resumo do assunto do processo.

4) Campo **Interessados**: Preencha com o nome do cidadão.

5) Clique em **Salvar**.

ATENÇÃO: Ao escolher o tipo de processo **Atendimento ao Público-Sigiloso**, a classificação por assuntos, o nível de acesso e a hipótese legal são preenchidos automaticamente pelo sistema. Nesse caso, o nível de acesso será **"sigiloso"**.

PASSO 2: INCLUA DOCUMENTO

6) Clique no ícone **Incluir Documento** .

7) Selecione o tipo de documento **Certidão de Atendimento, Certidão de Comparecimento, Ficha de Qualificação – Dados Sensíveis, Termo de Declaração – Atendimento ou Termo de Declarações da Vítima**, conforme o caso (disponível tanto na lista, quanto na caixa de pesquisa).

8) Preencha os campos do formulário;

9) Clique em Salvar;

10) Assine o documento , incluindo o **Cargo/Função**, a **Senha** e depois clicando em **Assinar**.

Nota: Caso seja necessário editar os campos do formulário, use a funcionalidade **"**Alterar formulário**"** .

PASSO 3: INCLUA DOCUMENTO EXTERNO

11) Clique no ícone **Incluir Documento** .

12) Selecione o tipo de documento **Externo** (disponível tanto na lista, quanto na caixa de pesquisa).

13) Na tela de escolha do tipo de documento, selecione conforme o caso: **Carteira de Identidade (RG), CPF, Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Arquivo de Imagem, Áudio e Vídeo para registro das gravações dos atendimentos**.

14) Preencha ou selecione as respostas dos campos **Data do documento** e **Formato**.

15) O nível de acesso e a hipótese legal devem ser os mesmos do processo. O SEI preenche esses campos automaticamente.

16) Anexe o arquivo e clique em Salvar.

PASSO 4: CONCEDA CREDENCIAL DE ACESSO AO MEMBRO/SERVIDOR

17) Clique no número do processo (no menu à esquerda).

18) Clique no ícone **Gerenciar Credenciais de Acesso** .

19) Na tela **Gerenciar Credenciais**: preencha os campos **Conceder Credencial** com o nome do membro/servidor e **Unidade**, para a qual será concedida a credencial de acesso.

20) Clique no botão **Conceder**.

Observações:

- O acesso ao processo sigiloso será realizado na unidade em que foi concedida a credencial, mediante uso de login e senha do SEI pelo membro/servidor.

- **O processo sigiloso não tramita entre unidades e ficará disponível apenas ao usuário que o registrou e às pessoas que receberam a credencial de acesso.** É possível consultar os usuários que possuem acesso com um clique sobre o número do processo, quando o sistema exibirá uma mensagem com a indicação do login/sigla da unidade dos credenciados.

- Vale lembrar que os usuários com acesso ao processo sigiloso podem realizar várias operações, dentre elas: gerar PDF; juntar documento; conceder credencial para outra pessoa; conceder acesso externo; renunciar à credencial; e concluir processo.

4. Registro do Atendimento em meio audiovisual

A comunicação é uma atividade complexa, que envolve linguagem verbal e não verbal. Não são apenas as palavras ditas ou escritas, mas o conjunto de gestos, expressões, entonações. Até o silêncio interessa para a percepção do sentimento e de eventuais temores.

Por isso, a mera redução a termo do que foi apresentado pelo cidadão pode não ser suficiente para a compreensão da situação vivenciada, seu pedido ou seu anseio.

Com estas premissas e para garantir a proteção do direito das partes, a eficiência, a transparência e o respeito ao devido processo legal, o Conselho Nacional do Ministério Público editou a Recomendação nº. 92/2022, para recomendar aos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro a adoção das seguintes práticas:

I - a gravação audiovisual de depoimentos presenciais e virtuais relativos a atos de instrução de procedimentos da sua atividade finalística;

II - o armazenamento e a custódia do material gravado em ambiente oficialmente eleito; e

III – o fornecimento do material gravado, sem degravação, mediante termo de recebimento, às partes e aos advogados constituídos, respeitadas a restrições legais.

A gravação confere:

- Celeridade: o atendimento não precisa ser detalhadamente reduzido a termo;

- Acolhimento: o cidadão não será constantemente interrompido para permitir o registro; e

- Fidelidade: o registro é feito com as palavras e as expressões do cidadão, e não com a interpretação do atendente sobre o que foi dito.

Na prática, o registro do atendimento em mídia apenas deve ser realizado após a triagem e a identificação do cidadão, com o preenchimento da Ficha de Qualificação - Dados Sensíveis.

Ademais, o cidadão deve ser informado sobre a importância do registro em mídia e sobre o início da gravação, preparando-se para o início do ato.

O registro deve seguir as seguintes etapas:

Identificação

No início da gravação, o atendente deve identificar, se o caso, o procedimento a que vinculado aquele atendimento, bem como indicar o seu nome completo, cargo e matrícula.

"Atendimento relacionado ao procedimento (ação penal, inquérito policial, procedimento interno etc.) nº. XXX, vinculado à Promotoria de Justiça XXX, realizado por nome, cargo e matrícula".

Se não houver procedimento vinculado:

"Atendimento sem procedimento anterior vinculado, realizado por nome, cargo e matrícula".

Na sequência, o cidadão deve ser convidado a se identificar:

"O(a) senhor(a) poderia fazer a gentileza de se identificar, dizendo o seu nome completo para registro".

Informações sobre a gravação

Informar novamente ao cidadão que aquele atendimento está sendo gravado e que os dados pessoais dele constarão em documento separado.

"Gostaria de informar novamente ao(à) senhor(a) que o atendimento está sendo gravado e que seus dados pessoais foram registrados em documento específico".

Declarações

Colher as declarações do cidadão atendido:

"Poderia nos informar as razões do seu comparecimento ao Ministério Público e qual o seu pedido?".

Nesta fase, o cidadão deve narrar livremente os fatos que o levaram a buscar o Ministério Público e qual a sua pretensão.

O atendente poderá formular perguntas complementares, mas sempre com a cautela de não interromper o cidadão.

Caso a narrativa não permita a exata compreensão do pedido, questionar:

"O(a) senhor(a) poderia informar o que espera do Ministério Público e qual providência gostaria que fosse adotada?".

Encerramento

Antes de encerrar o termo, tenha a cautela de perguntar ao cidadão se ele gostaria de acrescentar alguma informação:

"O(a) senhor(a) gostaria de acrescentar alguma informação ou dizer mais alguma coisa?".

Se houver manifestação de interesse, continuar o registro do atendimento.

Em caso negativo, informar que a gravação será encerrada naquele momento, indicando dia e horário.

"Finalizado o atendimento, encerro a presente gravação às XXh do dia XX/XX/XXXX".

Lembre-se de que, mesmo com o registro do atendimento em meio audiovisual, ainda deve ser preenchido o formulário SEI-MPDFT conforme o tipo de atendimento (Termo de Declarações, Termo de Declarações da Vítima e Termo de Atendimento – Medidas Protetivas).

No formulário, deverá constar o resumo das declarações e o pedido formulado. Como o atendimento foi gravado, será dispensada a assinatura do cidadão no termo.

Após o encerramento do atendimento, a mídia deve ser juntada ao procedimento SEI-MPDFT, conforme instruções constantes no capítulo 3.

Não esqueça: a certidão de atendimento e a certidão de comparecimento não são atos de instrução e, por isso, não demandam o registro em meio audiovisual.

5. Acesso e Acompanhamento do Cidadão

No cumprimento de seus compromissos com o cidadão, o Ministério Público precisa mantê-lo informado sobre as providências adotadas em consequência de seu atendimento e permitir o acesso direto à informação.

Não podemos esquecer que a demanda representa uma angústia ou um anseio da pessoa atendida.

Portanto, cabe aos membros, servidores e colaboradores sempre informar o cidadão sobre as providências adotadas, por meio dos contatos disponibilizados.

Para facilitar, o cidadão também poderá acessar diretamente o seu processo SEI.

O acesso será autorizado pela unidade por meio da funcionalidade "Gerenciar disponibilizações de Acesso Externo"  .

A concessão será encaminhada ao e-mail do cidadão e poderá ser direcionada ao acompanhamento integral do processo ou, se houver justificativa para a restrição, a apenas documentos indicados pela unidade.

Para otimizar as atividades, a comunicação de atos ao cidadão também pode ser realizada pelo Sistema SEI.

Havendo a necessidade de enviar documento ou informação ao cidadão, a unidade poderá utilizar a funcionalidade "Enviar Correspondência Eletrônica" .

O envio do documento será registrado automaticamente na árvore do processo, mas não há confirmação de recebimento de e-mail enviado pelo SEI. Se for necessário garantir que o cidadão recebeu a comunicação, recomenda-se solicitar a confirmação de recebimento e juntar a resposta ao processo no SEI.

Na hipótese de o atendimento demandar a instauração de feito interno, o cidadão deverá ser comunicado do referido fato, com a indicação do número do procedimento instaurado e das informações necessárias para a continuidade do acompanhamento.

A informação é um direito de todos nós e um dever do Ministério Público!

Nota: As orientações para conceder acesso ao cidadão e sobre como enviar documento por correio eletrônico estão detalhadas no Guia Prático do SEI-MPDFT (Itens 7.1.2 e 7.2.1), disponível na Intranet pelo seguinte link: clique aqui.

6. Encaminhamento

Com a formalização do atendimento recebido pelo cidadão, os documentos produzidos deverão ser encaminhados à Promotoria de Justiça ou à Unidade responsável pela adoção das providências pertinentes.

O encaminhamento se realizará no próprio Sistema SEI ou pelo Sistema Neogab, em caso de distribuição de feito extrajudicial.

Lembramos que o encaminhamento deve ocorrer de maneira célere, permitindo ao órgão do Ministério Público a imediata adoção das providências para o resguardo dos direitos do cidadão.

Em caso de URGÊNCIA, em que há risco de perecimento de direito ou risco à integridade física ou moral do cidadão, os documentos deverão ser encaminhados à unidade respectiva no prazo máximo de 24 horas, com a comunicação da urgência pelos meios disponíveis (e-mail, aplicativo de comunicação instantânea, Teams etc.). A unidade também poderá fazer uso da ferramenta "Enviar e-mail de notificação" no momento do envio via SEI.

Não se esqueça de que o encaminhamento deverá ser realizado conforme as atribuições dos órgãos do MPDFT e que deve ser realizada consulta prévia para verificar a existência de procedimento correlato, com o que se caracterizará a prevenção, determinando a distribuição direcionada.

Esta consulta é um passo importante do atendimento, pois o encaminhamento equivocado pode ocasionar a demora para a análise e adoção das providências necessárias.

Como o atendimento ao público é um compromisso de todos, caberá à unidade respectiva informar ao cidadão as providências adotadas em decorrência do atendimento recebido, com o registro formal da providência no Sistema SEI ou Neogab, conforme o caso.

7. Conclusão

O atendimento ao público de excelência com atenção aos princípios da efetividade, clareza, acessibilidade, confiabilidade e compromisso público, é um dever de todos os integrantes da instituição.

A atenção e zelo em relação ao atendimento e às demandas apresentadas pelo cidadão, destinatário de toda a atuação da instituição, demonstram o comprometimento com as funções constitucionais que foram outorgadas e o papel social do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

Na certeza de que apenas será possível alcançar as metas estabelecidas na Política de Atendimento ao Público com o compromisso de cada membro, servidor e colaborador, reiteramos o convite para adesão de todo o MPDFT a este projeto de atendimento de excelência.

É um caminho, em uma gratificante trilha, para o aprimoramento constante de nossas atividades, mas com frutos fortes para a sociedade e para a própria instituição, cada vez mais forte, coesa e integrada.

Que sigamos juntos e engajados neste compromisso!

MP DFT

Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

Missão do MPDFT

Promover a justiça, a democracia, a cidadania e a dignidade humana, atuando para transformar em realidade os direitos da sociedade.

Ouvidoria
MPDFT

127
www.mpdft.mp.br/ouvidoria

Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2,
Sede do MPDFT, Brasília-DF, CEP 70.091-900
Telefone: (61) 3343-9500 | www.mpdft.mp.br

mpdftoficial mpdftoficial mpdft mpdftoficial