



**CARTA DE
SERVIÇOS**
da Ouvidoria do MPPR

MPPR
Ministério Público do Paraná

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná bem como as formas de acesso a esses serviços.

01

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná foi criada por meio da [Lei Complementar Estadual nº 117/2007](#), com o objetivo de contribuir para a contínua elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição. No ano de 2013, o Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, por meio da [Resolução nº 95/2013](#), regulamentou a atuação das Ouvidorias do Ministério Público, caracterizando-as como *“canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos”*. Importante destacar que o [Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná](#) define que *“a Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais, não substitui nem interfere nas atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.”*

02

CARTA DE SERVIÇOS

De acordo com a [Lei nº 13.460/2017](#), “a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”. Nesse sentido, a presente Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Com o objetivo de garantir transparência e eficiência, todas as manifestações cadastradas no sistema informatizado oferecem número de protocolo e código de acesso, o que permite ao interessado acompanhar sua demanda, sem a necessidade de possuir uma conta de e-mail.

03

SERVIÇOS PRESTADOS

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná presta atendimento ao cidadão, recebendo e respondendo as manifestações, por meio dos seguintes canais de comunicação:



• **Sistema SIGO** (protocolo eletrônico);



• **E-mail;**



• **Telefone; e**



• **Carta.**

A Ouvidoria do Ministério Público é um canal permanente de comunicação e interlocução que permite o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição, funcionando como um elo entre o cidadão e o Ministério Público do Paraná.

04

CANAIS DE ATENDIMENTO:

4.1 SISTEMA SIGO:

- É o principal meio de acesso à Ouvidoria, por meio do link: <https://mppr.sigo.pr.gov.br/cidadao/1> ou por meio do Código QR abaixo:



4.2 ATENDIMENTO POR E-MAIL:

- ouvidoriamppr@mppr.mp.br



4.2 ATENDIMENTO POR TELEFONE:

- **127** (o número 127 não gera custo de ligação para o usuário)
- **(41) 3250-4029**



4.3 ATENDIMENTO POR CARTA:

- **Endereço:** Rua Marechal Hermes, 751 - Térreo - Centro Cívico | Curitiba / PR
- **CEP:** 80.530-225

4.5 O HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO É DE SEGUNDA-FEIRA A SEXTA-FEIRA, DAS 08H30 ÀS 11H30 E DAS 13H00 ÀS 17H30.

05

DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria serão analisadas e concluídas dentro dos prazos estabelecidos em lei.

Os passos a seguir demonstram o caminho que uma manifestação percorre na Ouvidoria do Ministério Público do Paraná.

5.1 A Ouvidoria recebe e examina o conteúdo da manifestação enviada pelo cidadão.

Cabe ressaltar que o anonimato obsta a adoção de providências pela Ouvidoria, salvo se acompanhada por documentos comprobatórios dos fatos denunciados, conforme Lei Complementar nº 117/2007.

5.2 Se a manifestação NÃO estiver relacionada às

atividades desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Paraná:

O cidadão será orientado a respeito de como proceder com a demanda em questão.

5.3 Se a manifestação estiver relacionada às atividades desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Paraná, a Ouvidoria pode realizar os seguintes encaminhamentos, conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES INCOMPLETAS OU COM INFORMAÇÕES INSUFICIENTES	Solicitar maiores esclarecimentos, considerando as informações apresentadas, ou com a sugestão de que o requerente, se assim preferir, por praticidade, as complemente diretamente à Promotoria de Justiça, cujo contato lhe é repassado de imediato
MANIFESTAÇÕES CLARAS E PRECISAS	Encaminhar a manifestação à Promotoria de Justiça com atribuição para examinar a matéria.

Em todas as situações, o cidadão será comunicado sobre as providências adotadas.



06

PRAZO

O cidadão será informado sobre as providências adotadas em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

07

COMO CONSULTAR O ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná comunica-se com o cidadão valendo-se do mesmo canal utilizado quando da realização de contato com a Ouvidoria. Por exemplo, se o cidadão enviou uma carta para a Ouvidoria, receberá a resposta de sua demanda também por carta.

7.1 SISTEMA SIGO:

Para acompanhar o andamento de um protocolo registrado no Sistema SIGO, o cidadão pode consultar através do link: <https://mppr.sigo.pr.gov.br/cidadao/login>, informando o número do Protocolo e o Código de Acesso, ou através de mensagem eletrônica encaminhada pelo sistema ao e-mail cadastrado no momento em que registrou sua manifestação.

7.2 E-MAIL:

A Ouvidoria entra em contato com o cidadão enviando correspondência eletrônica ao endereço de e-mail informado.

7.3 CARTA:

A Ouvidoria entra em contato com o cidadão enviando correspondência ao endereço informado.

08

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná é a unidade responsável pela operacionalização do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC ([Resolução nº 0128/2013 - PGJ](#)).

Muitas informações podem ser consultadas diretamente no [site](#), sem a necessidade de preenchimento do formulário e você pode verificar se o que procura já está disponível no [Portal da Transparência](#) ou em [outro link](#) deste site.

Na Página dos Serviços de Informações ao Cidadão (<https://apps.mppr.mp.br/cidadao/>), é possível encontrar as principais informações de interesse público sobre a Instituição e na qual poderão ser realizados os pedidos de acesso à informação ([Lei nº 12.527/11](#)).

Os pedidos de acesso à informação devem ser

registrados no [Serviço de Informação ao Cidadão - SIC](#), que é responsável por registrar e encaminhar os requerimentos às unidades do Ministério Público do Estado do Paraná.

- **Formulário para Pedidos de Informação:**

<https://mppr.sigo.pr.gov.br/cidadao/acesso-informacao/1>

- **Link para consultar os Pedidos de Informação:**

<https://mppr.sigo.pr.gov.br/cidadao/login>

Necessário informar o número do Protocolo e o Código de Acesso.

- **Prazo para resposta:**

Caso não seja possível conceder o acesso imediato, o prazo é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias ([Lei nº 12.527/11](#)).

09

DOS PEDIDOS DE CERTIDÕES

A emissão de certidões que visem à informação sobre o andamento de notícias de fato, procedimentos preparatórios, inquéritos civis, procedimentos administrativos e procedimentos investigatórios criminais no âmbito do Ministério Público do Estado do Paraná deverão ser expedidas pela Promotoria de Justiça que preside as investigações ([Resolução nº 3551/2018 - PGJ](#)).

Os pedidos de certidão deverão ser formulados diretamente à [Promotoria de Justiça](#), devendo os interessados fazer constar nos requerimentos o respectivo CPF ou CNPJ, nome completo ou razão social, nome dos gestores (em caso de pessoa jurídica), a especificação da informação requerida bem como os esclarecimentos relativos aos fins e razões do pedido de emissão de certidão.

Quando o interessado estiver agindo em nome de pessoa jurídica à qual não integre, deverá apresentar

autorização para atuar em seu nome.

O prazo para emissão das certidões é de 15 (quinze) dias, a contar da data da protocolização do requerimento.

Não será atendido o pedido de certidão:

I - genérico;

II - desproporcional ou desarrazoado; ou

III - que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja da atribuição do órgão ou unidade.

10

TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná elabora trimestralmente relatório estatístico e, semestralmente, relatório analítico, os quais são divulgados no seguinte link: <https://ouvidoria.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=6>.

Esses relatórios são encaminhados à administração superior do Ministério Público do Paraná bem como ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).



*MINISTÉRIO PÚBLICO
do Estado do Paraná*