



MPRN MINISTÉRIO PÚBLICO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Carta de Serviços ao Cidadão



Natal/RN
2022



Carta de Serviços ao Cidadão

Natal/RN
2022

FICHA TÉCNICA

COORDENAÇÃO

Isabelita Garcia Gomes Neto Rosas
Chefe de Gabinete

ORGANIZAÇÃO

Carine Tapia da Silva
Diretora de Planejamento e Gestão Estratégica

Tiago Batista Nunes
Analista do MPE

PROJETO GRÁFICO, CAPA E DIAGRAMAÇÃO

Jeann Karlo Dantas Lima
Chefe do Setor de Produção e Arte

REVISÃO DE LÍNGUA PORTUGUESA, NORMATIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO

Nouraide Fernandes Rocha de Queiroz
Assessora Técnica de Editoração

Kirla Sabine Maia Saraiva
Servidora do MPRN

Mauro Guimarães de Carvalho Assunção
MPRN-Residente

M963 Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte.

Carta de serviços do MPRN / Coordenado por Isabelita Garcia Gomes Neto Rosas. Organizado por Tiago Batista Nunes . – Natal: MPRN, 2022.

31p. : il.

1. Serviços. 2. Carta de serviços. 3. Ministério Público. Título.

CDU: 947.921.5(813.2)

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Procuradoria-Geral de Justiça
Rua Promotor Manoel Alves Pessoa Neto, 97 – Candelária
CEP 59065-555, Natal/RN – Brasil – Telefone: (84) 99972-2709 – www.mprn.mp.br



Elaine Cardoso de Matos Novais Teixeira
Procuradora-Geral de Justiça

Glaucio Pinto Garcia
Procurador-Geral de Justiça Adjunto

Iadya Gama Maio
Corregedora-Geral do Ministério Público

Naide Maria Pinheiro
Corregedora-Geral Adjunta

Isabelita Garcia Gomes Neto Rosas
Chefe de Gabinete

Giovanni Rosado Diógenes Paiva
Coordenador Jurídico-Administrativo

Flávio Sérgio de Souza Pontes Filho
Coordenador Jurídico-Judicial

Rodrigo Pessoa de Moraes
Ouvidor

Jean Marcel Cunto Lima
Diretor-Geral

Erickson Girley Barros dos Santos
Coordenador do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional

MENSAGEM DE APRESENTAÇÃO DA PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA

A Carta de Serviços do MPRN tem a finalidade de apresentar os serviços ofertados pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte à sociedade norte-riograndense, proporcionando ao cidadão, de forma fácil, simples e ágil, as informações necessárias quanto à finalidade de cada serviço prestado e o modo de acessá-lo. Apresenta, também, com clareza e objetividade, os endereços, telefones e horários de funcionamento de cada Procuradoria, Promotoria de Justiça e unidade administrativa, de acordo com os seus respectivos serviços.

Este documento, além de propiciar o acesso da população aos serviços do MPRN, busca aperfeiçoar o exercício da cidadania, pois possibilita que os usuários conheçam os modos e as condições para utilizar os serviços oferecidos, bem como os meios para controlar e avaliar essa prestação.

Elaine Cardoso de Matos Novais Teixeira
Procuradora-Geral de Justiça

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
Missão, visão e valores.....	8
Diretrizes de atendimento assumidas pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte	9
Portal do Ministério Público do Estado Do Rio Grande Do Norte	10
Central de Informação ao Cidadão	11
SERVIÇOS AO CIDADÃO	12
PROTOCOLAR.....	13
Protocolar representação inicial (denúncia) de fato ilícito ou irregularidade	13
Protocolar em processo existente (Petição ou Resposta)	14
Protocolar documentos diversos.....	15
SOLICITAR	17
Solicitar informações previstas na Lei de Acesso à Informação — SIC	17
Solicitar informações processuais (Vista e cópia de procedimentos)	18
Solicitar audiência com membro do MPRN	19
CONSULTAR.....	21
Consultar andamento de procedimentos e processos existentes no MPRN.....	21
Consultar andamento de manifestações realizadas.....	22
Consultar escala de plantão ministerial	23
Consultar listagem cronológica de pagamento de credores.....	24
Consultar validade dos documentos do sistema de processos e procedimentos eletrônicos e-MP	25
REGISTRAR	27

Registrar representação (denúncia) de ato ilícito ou irregularidade praticada por membro, servidor, estagiário ou prestador de serviço do MPRN	27
Registrar reclamação sobre serviços e atendimentos prestados pelo MPRN	28
Registrar elogio sobre serviços e atendimento prestado pelo MPRN	29
OUTROS SERVIÇOS.....	31
Serviço de Disque-Denúncia	31
Ouvidoria das Mulheres.....	31
Sigilo ao manifestante	31

INTRODUÇÃO

O Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte (MPRN) atua como guardião da democracia, velando pela aplicação das leis como modo de defender os direitos dos cidadãos. Sua missão compreende fiscalizar as políticas públicas nas mais diversas áreas, inclusive, o correto fornecimento de serviços públicos de assistência à saúde, educação e ao social. O MPRN também atua na defesa da pessoa idosa e com deficiência, da criança e do adolescente, além de combater a criminalidade, a corrupção, e tutelar o meio ambiente.

O compromisso do MPRN de atender efetivamente às necessidades da sociedade pode ser observado nesta Carta de Serviços ao Cidadão. O documento apresenta a relação de vários serviços ofertados pelo MPRN, o modo de acessá-los e o nível de qualidade de atendimento que se procura.

Além de ser uma ferramenta de acesso aos serviços do MPRN, a carta é um canal de transparência, pois ela propicia ao cidadão conhecer, avaliar e exigir que a atuação da instituição esteja alinhada aos anseios relevantes da coletividade.

Missão, visão e valores

Estes propósitos e princípios foram definidos a partir do debate entre membros e servidores do MPRN, como forma de orientar os esforços institucionais entre 2018 e 2023.

MISSÃO:

Promover a Justiça e a Cidadania, servindo à sociedade na defesa dos seus direitos fundamentais, fiscalizando o cumprimento da Constituição e das leis e defendendo a manutenção da Democracia.

VISÃO:

Ser reconhecida pela sociedade norte-rio-grandense como uma instituição resolutive que promove a justiça e a cidadania de forma célere, transparente e inovadora.

VALORES:

- **Resolutividade:** garantir a capacidade de atender às demandas da sociedade por justiça e cidadania de forma célere e conclusiva;
- **Coesão:** promover a integração das diversas áreas do MP para alcançar maior resolutividade das demandas por justiça e cidadania;
- **Transparência:** ter clareza de objetivos e de intenções, com uma contínua prestação de contas ao cidadão, que passa a conhecer, acompanhar e demandar ações da instituição;
- **Equidade:** ter senso de justiça, imparcialidade e respeito à igualdade de direitos;
- **Inovação:** inovar nos processos que suportam a atuação ministerial, bem como em busca da melhoria dos serviços oferecidos à sociedade.

Diretrizes de atendimento assumidas pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande Do Norte

Como forma de promover o atendimento de qualidade ao cidadão, o MPRN compromete-se com as seguintes diretrizes:

- o atendimento prestado será digno e livre de distinções em razão de condições econômicas, funcionais ou sociais do atendido, observadas aquelas previstas em lei;
- o compromisso de tratar de modo célere a demanda trazida ao conhecimento do MPRN;
- o atendido deverá receber a melhor e mais clara orientação, inclusive, quando a demanda trazida ou o serviço buscado não for de atribuição do MPRN, casos nos quais o integrante do MPRN responsável pelo atendimento deve buscar direcionar o cidadão ao canal de atendimento apropriado;

- ao atendido serão oferecidas as condições para que a demanda registrada seja acompanhada de modo transparente e simples, observando-se as circunstâncias e particularidades de cada solicitante, tais como: necessidade de utilização de instrumentos de acessibilidade, posse de recursos e domínio de utilização da *internet* e demais recursos informáticos, assim como o nível de urgência do caso tratado;
- a inovação dos canais de atendimento será observada de modo contínuo com o intuito de facilitar, acelerar e aproximar os serviços do MPRN à sociedade;
- realização contínua de ações de desenvolvimento dos conhecimentos, das habilidades e atitudes dos integrantes do MPRN necessárias ao processo de atendimento ao público.

Portal do Ministério Público do Estado do Rio Grande Do Norte

O portal do MPRN é o canal de comunicação da Instituição na *internet*, e está disponível em: (<https://www.mprn.mp.br/>). O portal agrupa informações e serviços diversos que podem ser acessados de computadores, *tablets* e *smartphones*. Nesse ambiente, é possível acessar, entre outros, informações acerca da estrutura e organização do Ministério, listas de endereços, telefones e *e-mails* das Promotorias e Procuradorias de Justiça, unidades administrativas, e notícias acerca da atuação da Instituição. O portal também oferece acesso ao canal da Ouvidoria, portal da transparência, e a Central de informação ao cidadão.

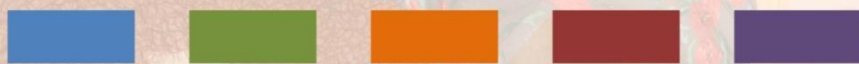
Central de Informação ao Cidadão

A Central de Informação, por meio virtual e telefônico, reúne os canais para a realização de denúncias e consultas sobre processos e procedimentos em tramitação no MPRN, bem como solicitação de informações acerca de plantões, atribuições ministeriais, certidões, documentos e agendamentos de atendimento. Além disso, serve como meio hábil para obtenção de orientações e informações mais particulares e adequadas quanto às demandas apresentadas pelo cidadão. A Central de Informação ao Cidadão pode ser acessada pelos seguintes canais:

- Telefone: pelo número **127**;
- WhatsApp: <https://api.whatsapp.com/send?phone=5584999722389>;
- E-mail: atendimento.cidadao@mprn.mp.br.

A vibrant, stylized illustration of a diverse crowd of people of various ages, ethnicities, and genders. The people are depicted with soft, painterly features and are arranged in a dense, overlapping group. The background is a light, warm tone. The text 'Serviços ao Cidadão' is centered over the middle of the crowd.

Serviços ao Cidadão



PROTOCOLAR

Protocolar representação inicial (denúncia) de fato ilícito ou irregularidade

DESCRIÇÃO:

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

FLUXO DE ATENDIMENTO:

Por qualquer dos meios de recebimento; e o atendente encaminhará a representação ao setor competente, que irá analisá-la e poderá instaurar um procedimento extrajudicial, adotar medidas judiciais ou, ainda, determinar o arquivamento. Em quaisquer dos casos, o atendido será informado das providências adotadas ou receberá indicação dos meios de comunicação pelos quais poderá obter informações.

REQUISITOS:

- a representação pode ser realizada por qualquer cidadão, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas;
- as manifestações devem conter informações suficientes para sua análise, tais como: informações detalhadas sobre os fatos supostamente irregulares, bem como indicação sobre a sua autoria e vítima, se conhecidas;
- informações de identificação e contato para que as providências adotadas sejam comunicadas ao interessado, garantido-lhe o sigilo quando, assim, for solicitado.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN na qual deseja atendimento acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Para cadastrar denúncia em geral, por favor, entre em contato com a Ouvidoria do MPRN clicando neste link: https://ouvidoria.mprn.mp.br/ouvidoria/cidadao/acesso.do ou acesse o endereço eletrônico da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa na qual deseja atendimento em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml

Protocolar em processo existente (Petição ou Resposta)

DESCRIÇÃO:

O MPRN recebe de pessoas físicas, jurídicas, ou de seus representantes, petição ou resposta a ofícios relacionados a procedimentos que tramitam na instituição.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

após o recebimento da petição, o atendente encaminha ao integrante do MPRN competente para analisá-la e, nos casos que couber, comunica a decisão ao interessado. Nos casos de resposta a ofícios, após o recebimento o documento é juntado ao procedimento existente e este é encaminhado ao membro que requisitou a informação.

REQUISITOS:

- para peticionar, é necessário identificar-se com documento de identificação oficial e procuração, quando couber;
- informar o número do procedimento para o qual se deseja peticionar;
- quando desejar, informar o endereço eletrônico para o qual a resposta deve ser enviada.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN na qual deseja atendimento acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o endereço eletrônico da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa na qual deseja atendimento em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml

Protocolar documentos diversos

DESCRIÇÃO:

Recebimento e tratamento de documentos de natureza administrativa ou extrajudicial direcionados à Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

O atendente recebe o documento e o encaminha ao setor destinatário no MPRN.

REQUISITOS:

- quando necessário, o remetente deve indicar o sigilo do documento;
- o remetente prestará informações, quando solicitadas;
- o remetente deverá informar nos documentos qual correio eletrônico, número telefônico e endereço podem ser utilizados para que seja comunicado acerca das providências, quando necessário.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN na qual deseja atendimento acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o endereço eletrônico da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa na qual deseja atendimento em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml

SOLICITAR

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) assegura ao cidadão o direito de obter informações e orientações acerca das mais diversas atividades e áreas de atuação dos órgãos e das entidades da Administração Pública.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

A unidade atendente recebe o pedido de informação e o encaminha à unidade detentora da informação. Após receber o retorno com a resposta, a unidade atendente providencia seu envio ao solicitante.

REQUISITOS:

- pode ser realizada por cidadãos, organismos, entidades públicas e privadas;
- o solicitante deve fornecer as informações necessárias mínimas para sua identificação, delimitação do pedido, bem como aquelas necessárias ao envio da resposta.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN na qual deseja atendimento acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTjYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o formulário eletrônico em: https://esic.mprn.mp.br/ A petição ou resposta poderá ser enviada a qualquer dia e a qualquer hora. O recebimento é imediato. A resposta ocorrerá em até 20 (vinte) dias, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, de modo justificado.

Solicitar informações processuais (Vista e cópia de procedimentos)

DESCRIÇÃO:

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

FLUXO DE ATENDIMENTO:

Após receber a solicitação, o atendente encaminha o pedido ao respectivo gabinete da autoridade ou gestor responsável pelo procedimento extrajudicial e processo judicial. Após a autorização, as cópias eletrônicas serão enviadas ao interessado ou será aberta vista.

REQUISITOS:

- a manifestação pode ser realizada por cidadãos, organismos e entidades públicas ou privadas;
- o solicitante deve fornecer as informações necessárias mínimas para sua identificação, identificação do procedimento ou processo, bem como aquelas necessárias ao envio da resposta.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN na qual deseja atendimento acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o endereço eletrônico da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa na qual deseja atendimento em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml

Solicitar audiência com membro do MPRN

DESCRIÇÃO:

Trata-se da solicitação de audiência com membro do MPRN.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

O atendente recebe o pedido de audiência com membro e o encaminha ao respectivo gabinete, aguardando a resposta do membro, agendando dia e horário para o atendimento e informando esses dados ao solicitante.

REQUISITOS:

- a manifestação pode ser realizada por cidadãos, organismos e entidades públicas ou privadas;
- a solicitante deve fornecer as informações acerca do assunto ou procedimento ao qual se refere a audiência, informações acerca de formas de contato, além de sua identificação;
- durante a audiência outras informações podem ser solicitadas.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da unidade do MPRN na qual deseja atendimento, acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o endereço eletrônico da unidade da qual deseja atendimento em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml

CONSULTAR

Consultar andamento de procedimentos e processos existentes no MPRN

DESCRIÇÃO:

Acompanhamento da tramitação dos procedimentos extrajudiciais e processos judiciais ativos nas Promotorias de Justiça ou Procuradorias de Justiça do MPRN.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

O cidadão acessa o serviço de consulta pública no portal do MPRN, seleciona a alternativa "processos e documentos e-MP", insere o número do procedimento/processo, número do CPF, número do CNPJ ou nome da parte para obter resultado com que contenha as informações acerca da tramitação do procedimento ou processo. O cidadão também pode, de modo presencial, por ligação telefônica ou por e-mail, solicitar a informação à Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa na qual o procedimento ou processo tramita fornecendo as informações acima referidas.

REQUISITO:

- possuir uma das informações constantes no item anterior.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN na qual deseja atendimento acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o serviço de consulta de procedimentos e processos em: https://www.mprn.mp.br/servico/consulta-publica/ ou Acesse o endereço eletrônico da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa na qual deseja atendimento em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml

Consultar andamento de manifestações realizadas

DESCRIÇÃO:

Trata-se do acompanhamento de manifestações registradas pelo cidadão por meio de acesso ao sistema da Ouvidoria, Promotoria, Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

Caso a manifestação tenha sido protocolada no sistema da Ouvidoria do MPRN, o cidadão acessa o sistema da Ouvidoria do MPRN, seleciona “Consultar Manifestação”, informa o número da manifestação e a senha recebida no momento do cadastramento e obtém o resultado. Nos casos nos quais a manifestação tenha sido realizada em Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN, o cidadão deverá manter contato de modo presencial, telefônico ou por e-mail com a unidade pertinente.

REQUISITO:

- possuir o número da manifestação e a senha recebida no momento do cadastro.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN na qual deseja atendimento acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Nos casos de manifestação realizada na Ouvidoria do MPRN, acesse formulário eletrônico em: https://ouvidoria.mprn.mp.br/ouvidoria/cidadao/acesso.do ou Em manifestações realizadas em Promotoria ou Procuradoria de Justiça ou alguma unidade da área administrativa do MPRN acesse o endereço eletrônico em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml

Consultar escala de plantão ministerial

DESCRIÇÃO:

Trata-se da lista de membros do MPRN em plantão noturno dos dias úteis e diurnos e noturnos nos dias não úteis, além de locais e telefones pelos quais os plantonistas podem ser encontrados ou contactados.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

Acessar o link da Escala de Plantões dos Membros, selecionar o período mensal no qual se deseja a informação, escolher entre escala de plantão noturno ou diurno/noturno, acessar a tabela eletrônica, observar a Comarca e a data para as quais se deseja a informação.

REQUISITO:

- conhecer para qual data e Comarca se deseja a informação.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Tabela eletrônica de Plantão Ministerial	Disponível em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1T2iGJhQBtYkSJlZ7qQ5DvImwuWQMigxqHADT9CKcxqM/edit#gid=1895359305

Consultar listagem cronológica de pagamento de credores

DESCRIÇÃO:

Trata-se da relação, em ordem cronológica, na qual constam as despesas públicas ou parcelas para as quais foi apresentado documento fiscal ou congênere reivindicando pagamento em razão da contraprestação de serviço ou fornecimento de bem ao MPRN. A ordem cronológica é estabelecida a partir da regular liquidação da despesa e apenas será excepcionada nos casos regulamentares.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

Acessar o link da listagem cronológica de pagamento de credores, selecionar o período anual e mensal para o qual se deseja a informação e abrir o arquivo pretendido.

REQUISITO:

- qualquer pessoa pode acessar a informação, visto que o acesso não requer nenhuma condição específica.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Tabela de listagem cronológica de credores	Disponível em: http://transparencia.mprn.mp.br/

Consultar validade dos documentos do sistema de processos e procedimentos eletrônicos e-MP

DESCRIÇÃO:

Trata-se do serviço que permite que um destinatário, por meio de ofício, notificação ou outro documento oficial produzido e expedido por intermédio do sistema de processos e procedimentos eletrônicos e-MP verifique a validade do documento recebido.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

O cidadão acessa o serviço de consulta pública no portal do MPRN, seleciona a alternativa “validador de documentos e-MP”, informa o número do processo ou procedimento e o código de validação constante no documento para verificar as informações acerca da sua validade.

REQUISITO:

- possuir as informações constantes no item anterior.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Sistema de validação de documentos dos processos eletrônicos	Disponível em: https://www.mprn.mp.br/servico/validacao-de-documentos-e-mp/ O formulário eletrônico poderá ser acessado a qualquer dia e a qualquer hora. A informação será obtida de modo imediato.

REGISTRAR

Registrar representação (denúncia) de ato ilícito ou irregularidade praticada por membro, servidor, estagiário ou prestador de serviço do MPRN

DESCRIÇÃO:

Representação (denúncia) é a manifestação que atribui a responsabilidade do fato aos membros, servidores, estagiários e prestadores de serviço no exercício funcional.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

Em caso de representação que noticie possível irregularidade praticada por servidor, estagiário ou prestador de serviço, a Ouvidoria poderá realizar diligências iniciais, encaminhar a manifestação ou representar diretamente aos competentes para apuração dos fatos. Em caso de representação que noticie possível irregularidade praticada por membro do MPRN, o recebimento, a admissão e o processamento serão realizados pela Corregedoria-Geral do MPRN.

REQUISITOS:

- a manifestação pode ser realizada por qualquer cidadão, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas;
- as manifestações devem conter informações suficientes para sua análise, tais como: informações detalhadas sobre os fatos supostamente irregulares, bem como indicação sobre a sua autoria, se conhecida;
- informações de identificação e contato para que as providências adotadas sejam comunicadas ao interessado, garantido-lhe o sigilo quando, assim, for solicitado.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Corregedoria-Geral ou da Ouvidoria do MPRN, acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Para representar acerca de possível irregularidade praticada por membro do MPRN acesse o endereço eletrônico da Corregedoria-Geral do MPRN em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml Para representar acerca de possível irregularidade praticada por servidor, estagiário ou prestador de serviço do MPRN, acesse o formulário eletrônico da Ouvidoria em: https://ouvidoria.mprn.mp.br/ouvidoria/cidadao/acesso.do

Registrar reclamação sobre serviços e atendimentos prestados pelo MPRN

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.

REQUISITOS:

- a manifestação pode ser realizada por qualquer cidadão, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas;
- as manifestações devem conter informações suficientes para sua análise, tais como: informações detalhadas sobre os fatos supostamente irregulares, bem como indicação sobre a sua autoria, se conhecida;
- informações de identificação e contato para que as providências adotadas sejam comunicadas ao interessado, garantido-lhe o sigilo quando, assim, for solicitado.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Ouvidoria do MPRN, acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o formulário eletrônico da Ouvidoria em: https://ouvidoria.mprn.mp.br/ouvidoria/cidadao/acesso.do

Registrar elogio sobre serviços e atendimento prestado pelo MPRN

DESCRIÇÃO:

Elogio é a manifestação de reconhecimento em relação aos serviços prestados e à conduta dos membros e servidores do MPRN no exercício funcional.

FLUXO DE ATENDIMENTO:

Essas manifestações são encaminhadas pela Ouvidoria para conhecimento da parte interessada.

REQUISITOS:

- a manifestação pode ser realizada por qualquer cidadão, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas;
- as manifestações devem conter informações suficientes para sua análise, tais como: informações detalhadas sobre os fatos supostamente irregulares, bem como indicação sobre a sua autoria, se conhecida;
- informações de identificação e contato para que as providências adotadas sejam comunicadas ao interessado, garantido-lhe o sigilo quando, assim, for solicitado.

MEIOS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Modalidade	Como acessar
Atendimento presencial	Encontre o endereço, telefone e horário de atendimento presencial da Ouvidoria do MPRN, acessando: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRfZ08qGTJYoWJFTqdUpjAlpBwE977ekYtQoV8os-OdkhoaR5A6-OsYfhq3Alo85wULUt9u8IJGaUkL/pubhtml
Atendimento remoto	Acesse o formulário eletrônico da Ouvidoria em: https://ouvidoria.mprn.mp.br/ouvidoria/cidadao/acesso.do

OUTROS SERVIÇOS

Serviço de Disque-Denúncia

O Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado (GAECO) do Ministério Público do RN possui um serviço próprio de denúncias por e-mail, o endereço é denuncia@mprn.mp.br. Além do telefone, informações podem ser encaminhadas pelo aplicativo de mensagem WhatsApp para o número (84) 98863-4585. Esses canais podem ser utilizados para informar denúncias que possam levar à prisão de criminosos, além de combater atos de corrupção e crimes de qualquer natureza.

Ouvidoria das Mulheres

A Ouvidoria do Ministério Público do Rio Grande do Norte (MPRN) dispõe da Ouvidoria das Mulheres, cujo serviço consiste num canal especializado e exclusivo de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher. As manifestações podem ser realizadas por meio do e-mail ouvidoriadasmulheres@mprn.mp.br, pelo telefone (84) 99972-1458, ou ainda, a partir de formulário eletrônico disponível em: <http://bit.do/ouvmprn>.

Sigilo ao manifestante

O MPRN adotará providências para assegurar o sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado. Contudo, será mantido, reservadamente, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para, caso necessário, futuros contatos do MPRN.

Assim, caso haja a solicitação, será atribuído sigilo ao documento no meio físico ou no sistema pertinente. Deste modo, apenas o órgão ou unidade interessado terá acesso ao documento.

