



## MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA

PORTARIA PGR/MPF Nº 59, DE 7 DE FEVEREIRO DE 2025.

Institui o serviço de Atendimento Virtual no âmbito do Ministério Público Federal.

O VICE-PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA, no uso das atribuições delegadas pela [Portaria PGR/MPU nº 288, de 26 de dezembro de 2023](#), com fundamento no art. 49, incisos XX e XXII, da [Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993](#), e, tendo em vista o que consta no Despacho nº 1772/2024/SEJUD (PGR-00461307/2024),

Considerando a [Resolução CNMP nº 205, de 18 de dezembro de 2019](#), que dispõe sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público;

Considerando que a [Resolução CNMP nº 199, de 10 de maio de 2019](#), institui e regulamenta o uso de aplicativos de mensagens instantâneas ou recursos tecnológicos similares para comunicação de atos processuais no âmbito do CNMP e do Ministério Público brasileiro, bem como a necessidade de disponibilizar outras ferramentas de tecnologia da informação aos atos procedimentais realizados pelo Ministério Público;

Considerando a [Portaria PGR/MPF nº 412, de 5 de julho de 2013](#), que institui a Sala de Atendimento ao Cidadão no âmbito do Ministério Público Federal;

Considerando o objetivo de assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e de promover soluções tecnológicas integradas e inovadoras;

Considerando que o novo desafio na prestação de serviços públicos é a satisfação das necessidades e das novas demandas para os cidadãos, a redução de custos, o uso da tecnologia informacional na tramitação de processos em meio eletrônico, aumentando a celeridade e a eficiência desse processo;

Considerando a redução dos custos com espaço físico e documentos impressos, bem como dos deslocamentos desnecessários à sede por busca de documentos ou informações relativas a processos;

Considerando a necessidade de manter um canal de comunicação que promova acesso direto e em tempo real ao Ministério Público Federal, em defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis;

Considerando a [Resolução CNMP nº 281, de 12 de dezembro de 2023](#), que institui a Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público e dá outras providências, resolve:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Ministério Público Federal, o "Atendimento Virtual", um canal eletrônico da Sala de Atendimento ao Cidadão, com objetivo de oferecer atendimento em ambiente virtual, por meio de recursos de videoconferência, possibilitando a comunicação em tempo real entre o interessado e a unidade de atendimento.

Art. 2º O Atendimento Virtual destina-se ao atendimento de demandas do cidadão, advogados, partes e público externo relacionadas às áreas de competência finalística e administrativa do Ministério Público Federal, fornecendo orientações:

I - quanto aos canais adequados para o recebimento de notícias de irregularidades, representações, solicitações de informação, requerimentos, dentre outras demandas formuladas;

II - quanto ao fornecimento de informações processuais relativas à distribuição e à localização de procedimentos e processos;

III - acerca dos canais adequados para pedidos de vista e cópia de autos em trâmite na unidade e do encaminhamento ao gabinete ou setor responsável;

IV - relativas à emissão de certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos e processos;

V - acerca de pedido de atendimento por membro do Ministério Público Federal;

VI - referentes a solicitações de informações sobre a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação - LAI), indicando os canais adequados ou orientando sobre consultas disponíveis no Portal da Transparência.

§ 1º O Atendimento Virtual não se constitui canal de recebimento de documentos, requerimentos, protocolo de petições ou outros documentos, devendo-se utilizar dos meios adequados disponibilizados pelo Ministério Público Federal, nos termos da [Portaria PGR/MPF nº 590, de 24 de setembro de 2021](#), e da [Portaria PGR/MPF nº 1.213, de 26 de dezembro de 2018](#).

§ 2º O Atendimento Virtual não se destina ao recebimento de denúncias ou representações.

§ 3º O Atendimento Virtual coexiste com outras modalidades de atendimento, que podem ser acessadas pelos canais informados no sítio do Ministério Público Federal, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial.

§ 4º Nos casos em que se constatar a ausência de atribuição do Ministério Público Federal, o atendente deve orientar o cidadão sobre o órgão competente para analisar sua demanda.

§ 5º Demandas relacionadas a casos de urgência terão atendimento prioritário conforme [Portaria PGR/MPF nº 412, de 5 de julho de 2013](#).

§ 6º Os atendimentos realizados no Atendimento Virtual serão sempre registrados no Sistema Cidadão do Ministério Público Federal.

Art. 3º A ferramenta tecnológica adotada pelo Ministério Público Federal para o serviço de Atendimento Virtual será o Zoom Meeting, nos termos da [Portaria PGR/MPF nº 261, de 21 de maio de 2021](#), bastando realizar a autenticação exigida para o serviço e acessar o link da unidade da qual deseja atendimento, podendo ser via navegador da internet, aplicativo instalado no computador ou, se por meio de celular/smartphone, obrigatoriamente deverá ser baixado e instalado o aplicativo.

§ 1º Ao ingressar no Atendimento da unidade solicitada, o usuário deverá aguardar na “sala de espera virtual”, atentando-se para a sua posição na fila.

§ 2º Assim que o usuário visualizar a mensagem "chegou a sua vez", terá 2 (dois) minutos para clicar no link que leva à sala de atendimento.

§ 3º Para entrar na sala de atendimento, o usuário deverá inserir o seu nome no espaço e habilitar a câmera e o microfone, devendo realizar todas essas ações no prazo máximo de até 3 (três) minutos.

§ 4º Ao iniciar o atendimento, o atendente deverá se identificar, fornecendo nome, sobrenome e setor ao usuário, bem como habilitar a câmera e o microfone.

§ 5º O tempo de atendimento será de até 15 minutos, podendo ser estendido 1 (uma) só vez por igual período, desde que observada a complexidade da demanda, de forma a potencializar o atendimento dos demais usuários que estão na fila de espera.

Art. 4º Durante os atendimentos virtuais, deverão ser observados pelos participantes da videoconferência:

- I - a utilização de vestimenta e linguagem adequadas;
- II - o uso de fundo condizente e estático, sendo recomendável para o atendente:
  - a) modelo padronizado e disponibilizado pelo MPF;
  - b) imagem que guarde relação com o órgão ministerial;
  - c) fundos de natureza neutra, tais como parede ou estante de livros.

Art. 5º O Atendimento Virtual ao público externo será disponibilizado durante o funcionamento das salas de atendimento ao cidadão conforme o horário de cada unidade, nos dias úteis, ressalvada a ocorrência de eventuais indisponibilidades técnicas do serviço ou períodos de manutenção.

Art. 6º O solicitante deverá zelar pelas condições técnicas para a transmissão audiovisual de seu atendimento, não havendo qualquer responsabilidade do Ministério Público Federal no suporte técnico do equipamento a ser utilizado por terceiros.

Art. 7º Os atendimentos poderão ser gravados em caráter excepcional, sempre que o atendente identificar a necessidade, devendo o cidadão ser previamente informado no início do procedimento.

Art. 8º A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá prestar o suporte técnico necessário à configuração do Atendimento Virtual das unidades do MPF.

Art. 9º O tratamento de dados pessoais realizado no Serviço de Atendimento Virtual pelo Ministério Público Federal tem por base legal as hipóteses previstas no art. 7º, II e III, art. 11, II, alíneas “a” e “b”, e no art. 23 da [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

§ 1º Os dados pessoais tratados devem ser adequados e limitados ao mínimo necessário para atender os propósitos desta Portaria, sem possibilidade de tratamento posterior incompatível.

§ 2º Os dados pessoais tratados devem ser eliminados após o término de seu tratamento, observada a temporalidade, conforme disposto no art. 118 da [Resolução CNMP nº 281, de 12 de dezembro de 2023](#), e [Portaria PGR/MPF nº 860, de 20 de setembro de 2018](#).

§ 3º Deverão ser disponibilizadas, em ambiente virtual de fácil acesso aos cidadãos, informações claras, precisas e atualizadas sobre a realização do tratamento de dados pessoais, conforme disposto no art. 23, I, da [Lei nº 13.709, de 2018](#).

Art. 10. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

HINDENBURGO CHATEAUBRIAND PEREIRA DINIZ FILHO

Ministério Público Federal

Este texto não substitui o [publicado no DMPF-e, Brasília, DF, 11 fev. 2025. Caderno Administrativo, p. 1.](#)