

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES SOBRE A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:

1 – Como faço o acompanhamento da solicitação de serviço?

R.: Ainda não é possível, para o solicitante, fazer o acompanhamento da solicitação pelo sistema. Para saber o andamento de sua solicitação e outras informações a respeito da mesma encaminhe um e-mail para caex.nate@mppr.mp.br, informando o número da solicitação.

2 – Fiz uma solicitação de serviço, mas não foi gerado o número para acompanhamento e/ou sistema voltou para a tela inicial. Será que minha solicitação foi recebida?

R.: Quando uma solicitação de serviço é efetivada, o sistema mostra uma mensagem com o número da solicitação, confirmando o cadastramento da mesma. Caso não tenha aparecido esse número, significa que sua solicitação não foi cadastrada corretamente. Revise o preenchimento dos campos, lembrando que **ambos os campos que contém os prazos (Prescrição processo extrajudicial E Prazo Processual) devem ser preenchidos.** Caso você não possua essa informação ou a mesma não seja aplicável, a data pode ser mantida com 30/11/9999, porém, não deve ser deixada em branco.

3 – Estou tentando anexar um arquivo na solicitação de serviço, mas o sistema fica processando e não carrega o arquivo.

R.: O limite de tamanho por arquivo para upload é de 10 MB. Caso o arquivo que precise anexar seja superior a este tamanho, você pode compartilhar o link do google drive e incluir o link na solicitação junto ao campo "Quesitos" ou encaminhar o anexo para o e-mail caex.nate@mppr.mp.br, informando o número da tarefa de referência. A Secretaria do CAEx/NATE fará a inclusão dos arquivos na solicitação em questão. Lembrando que o limite do e-mail é de 25 MB. Vale lembrar que você esse limite de 10 MB **NÃO** vale para o tamanho total dos arquivos, ou seja, você pode anexar diversos arquivos, que somados, podem ultrapassar os 10 MB.

4 – Preciso anexar documentos em uma solicitação que já está cadastrada. Como faço?

R.: Os arquivos devem ser enviados para o e-mail caex.nate@mppr.mp.br, **informando o número do cadastro** a que devem ser anexados, lembrando que o limite de tamanho do e-mail é de 25 MB. Caso os anexos excedam esse limite, você pode compartilhá-los pelo Google Drive e informar o link para acesso no e-mail acima. **Não é necessário criar outra solicitação de serviço.**

Fique atento: O CAEx/NATE encaminha as comunicações para o e-mail do membro responsável, bem como, da Promotoria de Justiça que originou a solicitação.