

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES SOBRE A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:

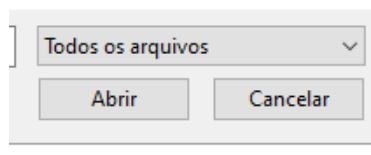
1 – Como faço a solicitação de serviço?

R.: A ferramenta eletrônica para a solicitação de serviços está disponível no endereço eletrônico do CAEx (<https://caex.mppr.mp.br/>). Também está disponível no mesmo endereço eletrônico tutorial sobre a sua utilização.

Destaca-se a necessidade de se observar os procedimentos a serem observados para o envio de anexos, tendo em vista as limitações de componente utilizado na solução informatizada:

HÁ A NECESSIDADE DE SE ANEXAR TODOS OS ARQUIVOS PARA ANÁLISE DE UMA ÚNICA VEZ.

Sugere-se que todos os arquivos a serem enviados sejam colocados em uma pasta e ao serem selecionados, no botão “Selecionar arquivo(s)”, seja alterada a opção de visualização, no canto inferior direito, para “Todos os arquivos”. Assim, todos os arquivos a serem anexados, independentemente de seu formato (extensão) ficarão visíveis e podem ser selecionados.



IMPORTANTE: A limitação do componente faz com que, ao se realizar nova seleção de arquivos, os arquivos iniciais sejam descartados, anexando-se somente os arquivos da última seleção realizada.

2 – 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 200 MB. Caso deseje, ou o arquivo que precise anexar seja superior a este tamanho, você pode compartilhar os arquivos no google drive e incluir o link no campo “*Há links de documentos da nuvem?*”.

Vale lembrar que o tamanho de 200MB é para cada arquivo, ou seja, você pode anexar diversos arquivos, que somados, podem ultrapassar os 200 MB.

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

R.: Quando houver arquivos complementares, 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.**

4 – 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 para o Tipo Processual JUDICIAL há a necessidade de se informar o Prazo Processual.

Caso o sistema apresente falhas que impeçam o cadastramento da solicitação, pede-se para que a mesma seja encaminhada ao e-mail do NATE/CAEx, caex.nate@mppr.mp.br, descrevendo também a falha apresentada no sistema.

5 – Como faço o acompanhamento da solicitação de serviço?

R.: As previsões de atendimento são encaminhadas ao solicitante após o recebimento das demandas pelo NATE/CAEx, exceto para os serviços de atualização de valores (execução rápida) e avaliação de imóveis (serviço conveniado - Termo de cooperação: CRECI).

Quando houver ALTERAÇÃO NA PREVISÃO DE ATENDIMENTO estas são informadas ao solicitante.

As previsões de atendimento das tarefas de prestações de contas de Fundações Privadas (SICAP) são enviadas quinzenalmente ao e-mail do solicitante e da Promotoria de Justiça, ficando também disponível no endereço eletrônico do CAEx.

Caso não receba a previsão de atendimento e deseje saber o andamento de sua solicitação (ou outras informações) encaminhe um e-mail para caex.nate@mppr.mp.br, informando o número de seu cadastro.

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