



**Ministério Público da União  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios  
Procuradoria-Geral de Justiça**

**PORTARIA NORMATIVA Nº 828, DE 21 DE JUNHO DE 2022**

Regulamenta a utilização, manutenção e controle dos sistemas de telefonia móvel e fixa no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

**A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

**CONSIDERANDO** os princípios da economicidade e da eficiência, essenciais à gestão financeira e à execução orçamentária da administração pública;

**CONSIDERANDO** a necessidade de consolidar, no âmbito do MPDFT, as normas atinentes ao uso dos serviços de telefonia móvel e fixa de caráter institucional,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Regular os procedimentos de utilização, manutenção e controle dos sistemas de telefonia fixa e móvel no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT.

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 2º** Para fins desta Portaria, entende-se por:

I – sistema de telefonia fixa: todo sistema de Telecomunicações das unidades do MPDFT, conectados ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, que corresponde ao serviço de telecomunicação realizado por meio da transmissão de voz e de outros sinais destinados à comunicação entre pontos fixo-fixo ou fixo-móvel utilizados nos processos de telefonia fixa; e

II – sistema de telefonia móvel: corresponde ao Serviço Móvel Pessoal – SMP, permitindo a comunicação de voz entre telefones móveis ou entre um telefone móvel e um telefone fixo e o serviço de transmissão de dados por meio de dispositivos móveis.

**Art. 3º** A utilização de equipamentos, sistemas e serviços previstos nesta Portaria deverá ser realizada de acordo com as recomendações dos fabricantes; com as normas técnicas brasileiras e das concessionárias, principalmente as que proporcionem economia e segurança no uso dos aparelhos; com as normatizações da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel; e com as medidas restritivas apresentadas nesta Portaria.

**Art. 4º** Os serviços móveis celular de voz e dados, de dados por modem e de telefonia IP Softphone serão destinados preferencialmente a:

- I – Procuradoria-Geral de Justiça;
- II – Vice-Procuradoria-Geral de Justiça;
- III – Corregedoria-Geral;
- IV – Secretaria-Geral;
- V – Assessoria de Políticas Institucionais;



**Ministério Público da União**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
**Procuradoria-Geral de Justiça**

- VI – Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão;
- VII – Chefia de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça;
- VIII – Chefia de Gabinete da Corregedoria-Geral;
- IX – Plantão Criminal;
- X – Chefias de Secretaria;
- XI – Secretarias vinculadas à Procuradoria-Geral de Justiça, Vice-Procuradoria-Geral de Justiça e Secretaria-Geral;
- XII – Cerimonial;
- XIII – Assessoria de Políticas de Segurança;
- XIV – Centro de Produção, Análise, Difusão e Segurança da Informação;
- XV – Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado;
- XVI – Coordenadorias Administrativas das Promotorias de Justiça;
- XVII – Setores de Diligências das Promotorias de Justiça;
- XVIII – membros no exercício de atividades em locais sem acesso à internet a cabo ou *wi-fi*.

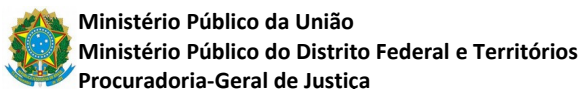
**Art. 5º** Para atender ao interesse da administração, poderá haver autorização de uso dessas tecnologias a outros usuários do MPDFT.

## **CAPÍTULO II**

### **DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL**

#### **Seção I**

#### **Das linhas móveis de voz e dados com ou sem fornecimento de aparelho Smartphone**



**Art. 6º** O serviço de telefonia móvel de voz e dados será prestado com o fornecimento de aparelho *smartphone* e *chip* ou apenas de *chip* (SIM Card).

§ 1º Havendo autorização, o Secretário-Geral determinará à Secretaria de Administração – SDA que proceda à distribuição das linhas por meio da Subsecretaria de Telecomunicações – Sutel.

§ 2º A linha móvel institucional de voz e dados estará vinculada à unidade de lotação do usuário e deverá ser utilizada dentro da área de atuação para a qual foi autorizada.

§ 3º Caso o responsável pela linha móvel mude de lotação, ou seja, desligado do MPDFT, a unidade deverá informar imediatamente à Sutel, indicando um novo responsável, ou fazer a devolução da linha.

§ 4º Nos afastamentos legais do responsável pela linha móvel, a unidade de lotação deverá comunicar imediatamente o afastamento à Sutel, para que se formalize a transferência da linha móvel ao respectivo substituto.

**Art. 7º** Observado o disposto no § 5º, os limites mensais, excluídos os serviços básicos, para utilização dos serviços de telefonia móvel institucional serão de:

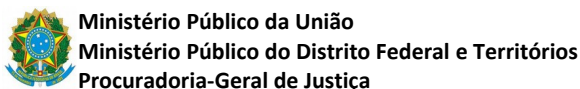
I – R\$ 200,00 (duzentos reais) para membros; e

II – R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais) para servidores.

§ 1º Entende-se por serviços básicos os serviços de assinatura básica, pacote de dados, gestão de controle, serviços de tarifa zero e demais indicados pela Administração.

§ 2º O pacote de dados poderá ser concedido ao usuário de telefonia móvel somente quando comprovada a necessidade de utilização fora das unidades do MPDFT, cabendo ao Secretário-Geral avaliar e autorizar o uso.

§ 3º Os limites de que trata este artigo não se aplicam ao Procurador-Geral de Justiça, ao Vice-Procurador-Geral, ao Corregedor-Geral e ao Plantão Criminal. Nesses casos, o atesto das faturas poderá ser delegado, informando por escrito à Sutel.



§ 4º O pacote de dados aplica-se a todos os usuários e está sujeito a limites de quantidade e de velocidade, conforme o contrato firmado entre o MPDFT e a operadora contratada.

§ 5º Nos contratos firmados entre o MPDFT e a operadora de telefonia, nos quais sejam previstos pacotes de serviços com valores fixos, não serão aplicados os limites previstos no art. 7º.

**Art. 8º** A telefonia móvel de voz e dados deve ser utilizada exclusivamente em serviço, em estrita observância ao estabelecido nesta Portaria.

§ 1º Em caso de ligações interurbanas, o usuário utilizará obrigatoriamente o código de longa distância da operadora de telefonia móvel contratada pelo MPDFT para ligações originadas do telefone móvel.

§ 2º A tarifa decorrente do uso do telefone móvel para ligações interurbanas, a serviço ou particular, na hipótese do descumprimento do § 1º, deverá ser paga pelo usuário.

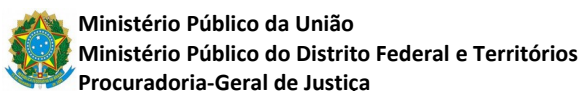
§ 3º A Sutel encaminhará a fatura recebida de outra operadora, que não seja a contratada pelo MPDFT, para o responsável pela linha móvel, o qual providenciará o pagamento até a data do vencimento, devolvendo-a com o comprovante de pagamento, em até cinco dias após o vencimento.

**Art. 9º** Compete à Sutel o controle dos limites mensais fixados nesta Portaria, observado o disposto no art. 7º, § 5º.

§ 1º Consideram-se realizadas no interesse do serviço, as ligações que não ultrapassem os limites mensais estabelecidos no art. 7º desta Portaria, observado o disposto no art. 7º, § 5º.

§ 2º A Sutel encaminhará aos usuários, para atesto, a fatura referente ao número da linha telefônica quando os limites mensais excederem o estabelecido no art. 7º, observando-se o seguinte:

I – o valor que exceder os limites mensais do art. 7º será descontado integralmente em folha de pagamento, após autorização, mediante atesto do usuário,



sendo vedado o parcelamento do gasto efetuado pelo usuário, respeitadas as disposições legais pertinentes;

II – caso não concorde com o desconto, caberá ao usuário remeter a fatura ao Secretário-Geral, no prazo de até 5 (cinco) dias, **com a devida justificativa e comprovação de uso exclusivo em caráter de serviço**, solicitando a dispensa do ressarcimento dos valores excedidos. O Secretário-Geral decidirá acerca da justificativa e encaminhará a fatura à Sutel.

**Art. 10.** A solicitação dos serviços de telefonia móvel institucional de voz e dados por meio do sistema *roaming* internacional deverá ser requerida com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis ao Secretário-Geral do MPDFT, que apreciará o pedido.

§ 1º Desde que estritamente a serviço, admite-se a cobertura dos gastos efetuados nas ligações telefônicas em *roaming* internacional.

§ 2º Caso excedam os limites mensais previstos no art. 7º, não deverão ultrapassar o valor diário de 10% (dez por cento) do limite mensal de gastos para membros.

**Art. 11.** É proibido:

I – acessar serviços especiais tarifados pelo concessionário local, como 0900, 0300 e similares;

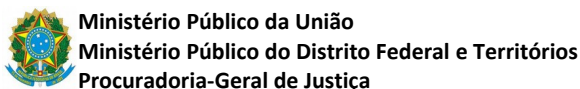
II – receber ligações a cobrar;

III – configurar o serviço desvio de chamada com finalidade particular, ou quaisquer serviços que ocasionem gasto adicional à fatura;

IV – utilizar os serviços de telefonia móvel durante qualquer período de afastamento das atribuições do cargo.

§ 1º A Sutel poderá efetuar auditoria nas faturas telefônicas e oficiará o usuário para que justifique as ligações que possam ser caracterizadas como de natureza particular.

§ 2º Na constatação de uso predominantemente particular da telefonia



móvel institucional, o usuário será oficiado para que proceda a devolução da linha e do aparelho.

§ 3º Na hipótese de a Sutel verificar nas faturas a incidência do uso dos serviços discriminados no *caput* deste artigo, o usuário será comunicado para que proceda ao ressarcimento pelo uso do serviço, mediante preenchimento do formulário (Anexo I) disponível na *intranet*, na página do SDA.

## Seção II

### Das linhas móveis de dados exclusivamente para acesso à internet com fornecimento de modem

**Art. 12.** O serviço móvel de dados com fornecimento de modem destinar-se-á preferencialmente aos membros do MPDFT, no caso de suas atividades exigirem acesso à *internet* em locais cujo acesso não seja possível por conexão a cabo ou *wi-fi*, observado o disposto no art. 5º.

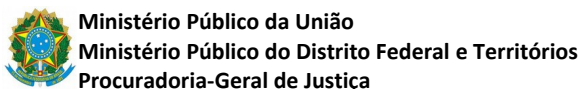
§ 1º Havendo autorização, o Secretário-Geral determinará para a SDA proceder à distribuição das linhas, por meio da Sutel.

§ 2º A linha móvel institucional de dados estará vinculada à unidade de lotação do usuário e deverá ser utilizada dentro da área de atuação para qual foi autorizada.

§ 3º Caso o responsável pela linha móvel mude de lotação, ou seja, desligado do MPDFT, a unidade deverá informar imediatamente à Sutel, indicando um novo responsável, ou providenciar a devolução da linha.

§ 4º Os afastamentos legais do responsável pela linha deverão ser comunicados imediatamente à Sutel e o uso dela é repassado ao respectivo substituto na unidade.

§ 5º É vedado o uso da linha de dados pelo responsável durante o período



de afastamento.

**Art. 13.** O serviço de dados está sujeito a limites de quantidade e de velocidade, conforme o contrato firmado entre o MPDFT e a operadora contratada.

**Art. 14.** O serviço móvel de dados deve ser utilizado exclusivamente em serviço, em estrita observância ao estabelecido nesta Portaria.

§ 1º Na constatação de uso predominantemente particular do serviço móvel institucional de dados, o usuário será oficiado para que proceda à devolução da linha e do aparelho.

### Seção III

#### Disposições Gerais do Serviço de Telefonia Móvel

**Art. 15.** O sistema de comunicação móvel institucional de dados e de voz concretizar-se-á por meio da modalidade pós-pago.

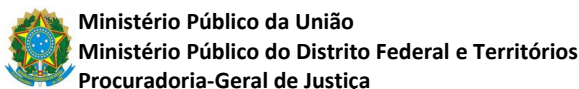
**Art. 16.** Os equipamentos e acessórios de comunicação móvel institucional cedidos pela Administração, embora sejam vinculados a uma determinada unidade do MPDFT, possuem caráter pessoal e serão objetos de controle, mediante assinatura de termo de responsabilidade emitido pela Sutel, devendo o usuário:

I – comunicar imediatamente à Sutel os casos de extravio, roubo ou furto do equipamento, juntando a ocorrência policial, para bloqueio da linha na operadora;

II – responsabilizar-se pela reposição do equipamento de modelo igual ou similar (quando o modelo fornecido estiver comprovadamente em descontinuidade de fabricação), nos casos decorrentes de extravio, roubo, furto ou de dano resultante de ato comissivo ou omissivo, doloso ou culposos;

III – realizar configurações requeridas ao bom funcionamento do aparelho, sobretudo o cadastro de e-mail exigido para o acesso aos aplicativos de seu sistema operacional, no caso das linhas de voz e dados com fornecimento de *smartphone*.





**Art. 17.** Os usuários dos serviços de telefonia móvel institucional deverão devolver à Sutel os aparelhos *smartphones*, modems e respectivos acessórios a eles disponibilizados, nas seguintes hipóteses:

- I – aposentadoria;
- II – desligamento;
- III – remoção;
- IV – dispensa ou exoneração de cargo em comissão;
- V – término de contrato do serviço;
- VI – disponibilização de equipamento novo.

**Art. 18.** A Sutel ficará responsável pelo controle da devolução e guarda dos equipamentos, mediante recibo aos usuários, procedendo à devida destinação.

§ 1º Os equipamentos móveis institucionais fornecidos em regime de comodato deverão ser devolvidos à empresa contratada ao final do período contratual.

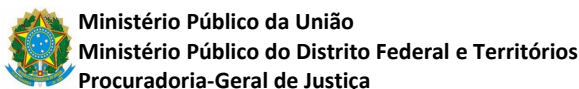
§ 2º Os equipamentos devolvidos devem estar em aceitável estado de conservação e funcionamento, devendo conter apenas as marcas comuns de uso.

§ 3º Aparelhos com danos que ultrapassem as características do uso comum devem ser reparados ou substituídos por modelo igual ou similar (em caso de descontinuidade de fabricação), pelo usuário.

§ 4º A não devolução do equipamento de que trata o art. 17 pelo usuário implicará a aplicação de medidas administrativas e de eventual sanção prevista no contrato de prestação de serviço correspondente, objetivando o ressarcimento da administração.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA**



**Art. 19.** A telefonia fixa do MPDFT corresponde às comunicações de voz efetuadas a partir de um aparelho telefônico fixo, digital/IP ou analógico, por meio de ligações entre dois aparelhos fixos ou entre um aparelho fixo e um aparelho móvel nas modalidades: local, longa distância nacional –DDD e longa distância internacional –DDI.

## **Seção I**

### **Da Instalação de Ramais**

**Art. 20.** A instalação de ramais obedecerá às seguintes regras:

I –a solicitação de instalação de ramal analógico será encaminhada por *e-mail*, devidamente justificada, pela chefia imediata da unidade à Sutel, que verificará a viabilidade da instalação, de acordo com a capacidade da central telefônica da unidade solicitante e com a disponibilidade de aparelhos telefônicos analógicos;

II –a instalação de ramal digital/IP deverá ser solicitada pela chefia imediata da unidade, por ofício à SDA via sistema Tabularium, e com a devida justificativa para sua utilização.

**Art. 21.** Os ramais instalados nas salas ocupadas por instituições privadas, tais como prestadoras de serviços, bancos, associações de classe, restaurante, entre outros ocupantes de espaços cedidos pelo MPDFT, serão liberados apenas para ligações internas (sem custo).

§ 1º Caso a instituição necessite efetuar ligações externas, deverá contratar nas operadoras de telefonia, em seu nome e as suas custas, instalação de linha fixa no distribuidor geral –DG, cabendo à Sutel autorizar e acompanhar o acesso ao *rack* de telefonia e efetuar a instalação da linha na sala indicada, desde que previamente informada.

## **Seção II**

## Das Ligações

**Art. 22.** Ressalvado o previsto no art. 21, todos os ramais instalados nas unidades do MPDFT estão liberados para efetuar ligações locais do tipo fixo-fixo.

**Art. 23.** As ligações do tipo fixo-móvel e nas modalidades longa distância nacional e longa distância internacional só poderão ser efetuadas por usuários previamente autorizados pela SDA.

**Art. 24.** A autorização prevista no art. 23 deverá ser solicitada por *e-mail* pela chefia imediata do servidor à SDA com a devida justificativa.

**Art. 25.** As ligações efetuadas para telefones móveis, longa distância nacional e longa distância internacional devem ser realizadas exclusivamente em serviço.

**Art. 26.** Em caso de ligações de longa distância, o usuário deverá utilizar, obrigatoriamente, a operadora de telefonia contratada pelo MPDFT para prestação de serviços de telefonia fixa comutada de longa distância nacional e internacional.

**Art. 27.** Em caso de inobservância do que está previsto no art. 26, a tarifa decorrente do uso do telefone fixo em ligações de longa distância nacional ou internacional, mesmo que a ligação seja caracterizada como a serviço, será paga pelo usuário.

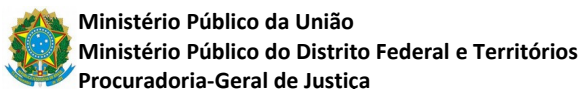
Parágrafo único. A utilização de serviços especiais, tais como 0300, 0900 e outros de mesma natureza também será custeada pelo usuário.

**Art. 28.** É vedado:

I – fazer uso de serviços especiais tarifados pelo concessionário local, como 0300, 0900 e outros de mesma natureza, tendo em vista que as ligações para esses prefixos são pagas e não é possível identificar a operadora que efetuará a cobrança;

II – fazer ligações de longa distância nacional ou internacional através de operadora de telefonia que não seja a contratada pelo MPDFT, conforme art. 26; e

III – receber ligações a cobrar.



§ 1º Na hipótese de a Sutel verificar nas faturas das linhas telefônicas a incidência do uso dos serviços discriminados no art. 27, o usuário será comunicado para que realize o ressarcimento dos valores decorrentes do uso desses serviços.

§ 2º Na hipótese de a Sutel receber fatura de operadora que não seja a contratada pelo MPDFT, cuja cobrança seja pelo uso dos serviços discriminados no art. 26, a fatura será encaminhada ao usuário que efetuou a ligação para que faça o pagamento na rede bancária e devolva-a à Sutel, com recibo.

**Art. 29.** Os ramais do sistema de telefonia fixa do MPDFT serão cadastrados em sistema de tarifação para aferir gastos individualizados por ramal.

**Art. 30.** A Sutel poderá auditar as faturas telefônicas e, ao verificar ligações que possam ser caracterizadas como de natureza particular, comunicará o usuário e a sua respectiva unidade de lotação para que as justifiquem.

**Art. 31.** Sempre que demandado pela administração, o usuário do sistema de telefonia do MPDFT deverá prestar informações quanto às ligações efetuadas.

### **Seção III**

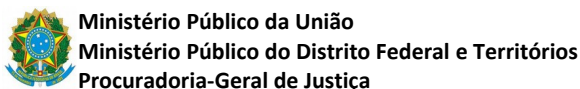
#### **Da Manutenção do Sistema Telefônico**

**Art. 32.** A manutenção de todo o sistema telefônico será de responsabilidade da Sutel, observado o seguinte:

I – o usuário deverá zelar pela conservação do aparelho telefônico de sua estação de trabalho ou sob sua responsabilidade;

II – toda falha no sistema de telecomunicação, como ramal mudo, com ruídos, chiados, entre outros, deverá ser comunicada à Sutel, por *e-mail*, para formalização e posterior procedimento de manutenção corretiva.

§ 1º Na hipótese de necessidade do remanejamento de ramal, a unidade deverá encaminhar solicitação, por *e-mail*, à Sutel, que verificará a viabilidade do



procedimento.

§ 2º Após a execução de qualquer remanejamento de ramal entre salas, as unidades envolvidas deverão comunicar à Sutel para que sejam feitas as devidas atualizações no Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIGA.

#### **Seção IV**

#### **Centralização do Atendimento Telefônico**

**Art. 33.** O atendimento telefônico centralizado, por meio de PABX, no Edifício-Sede ocorrerá das 8 h às 19 h, para todas as unidades.

**Art. 34.** O atendimento telefônico oferecerá ao cidadão informações sobre o horário de funcionamento do MPDFT e direcionará ligações à unidade ministerial em que o cidadão possa ter sua necessidade atendida.

**Art. 35.** Caberá ao serviço de atendimento telefônico:

I – atender chamadas telefônicas;

II – operar mesa telefônica em chamadas interna, externa ou interurbana, entre o solicitante e o destinatário a quem se vai dirigir a chamada;

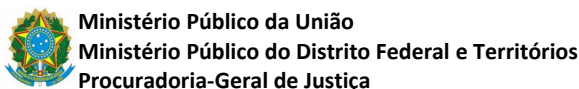
III – informar números de telefone ou ramais das unidades, excetuando-se aqueles de uso de membros do MPDFT;

V – informar números de sala das unidades;

VI – efetuar ligações a serviço e transferir ao solicitante, conforme pedido encaminhado ao número +55 61 33439666 via WhatsApp; e

VII – registrar a duração das ligações e anotar em formulário apropriado.

§ 1º Poderá ser providenciada, desde que feita solicitação por *e-mail* à Sutel e com antecedência mínima de uma semana, uma telefonista para efetuar o



atendimento telefônico em eventos de natureza estritamente institucional e com realização nas dependências do MPDFT.

§ 2º A Procuradoria de Justiça ou a Promotoria de Justiça promovedora do evento deverá encaminhar à Sutel, acompanhadas da solicitação de que trata o parágrafo anterior, informações que possam ser transmitidas aos interessados no programa, com a finalidade de orientá-los.

§ 3º Estão excluídas das atribuições do serviço de atendimento telefônico do MPDFT transmitir recado, realizar ou receber ligação telefônica de natureza particular e executar serviço de caráter administrativo.

§ 4º Compete exclusivamente à Sutel prescrever orientações aos responsáveis pela execução do serviço de atendimento telefônico do MPDFT, cabendo à unidade receber e tratar de críticas e sugestões que porventura lhe sejam remetidas.

## Seção V

### O Software de Chamada por internet

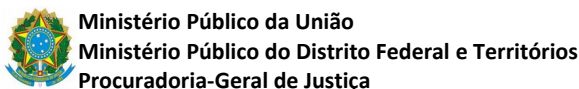
**Art. 37.** A comunicação será realizada por ramal dentro e fora das dependências do MPDFT por meio de aplicativo instalado no *desktop* ou no celular do usuário.

**Art. 38.** O softphone possibilitará acesso a todos os recursos do telefone corporativo, tanto no *desktop* quanto no *notebook*, *tablet* e *smartphone*, para os usuários fora das dependências do MPDFT.

**Art. 39.** O softphone destinar-se-á aos usuários especificados no art. 4º, observado o disposto no art. 5º desta Portaria.

## Seção VI

### Unidade de Resposta Audível –URA



**Art. 40.** Unidade de Resposta Audível –URA é um dispositivo utilizado em centrais de atendimento telefônico, que fornece serviços automatizados, tais como respostas instantâneas (com áudio pré-gravado ou dinamicamente gerado), sem a intervenção de um atendente.

Parágrafo único. A URA otimizará os atendimentos telefônicos, promovendo a redução do Tempo Médio de Atendimento – TMA.

**Art. 41.** Serão criados, por meio de solicitação via ofício à SDA, canais de atendimento.

Parágrafo único. O atendimento pela URA possibilitará ao usuário digitar a opção desejada sem a necessidade de falar, previamente, com um atendente

**Art. 42.** Compete ao Secretário-Geral do MPDFT dirimir dúvidas e decidir os casos omissos suscitados na aplicação do disposto nesta Portaria.

**Art. 43.** Revoga-se a Portaria Normativa PGJ nº 564, de 15 de agosto de 2018.

**Art. 44.** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO**



**Ministério Público da União**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
**Procuradoria-Geral de Justiça**

**ANEXO I DA PORTARIA NORMATIVA Nº 828, DE 21 DE JUNHO DE 2022**  
**LIGAÇÕES PARTICULARES E NÃO-JUSTIFICADAS**

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS SECRETARIA-GERAL SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO		
REGISTRO E AUTORIZAÇÃO PARA DESCONTO – LIGAÇÕES PARTICULARES E NÃO JUSTIFICADAS		
IDENTIFICAÇÃO		
USUÁRIO:	MATRÍCULA:	UNIDADE:
TELEFONE CELULAR:	MÊS/ANO:	
OCORRÊNCIAS		
DATA	NÚMERO DE TELEFONE DESTINO DA LIGAÇÃO	VALOR POR LIGAÇÃO
Soma Total das ligações		R\$:





**Ministério Público da União**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
**Procuradoria-Geral de Justiça**

Local/ Data	Assinatura