



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO NORTE
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

RESOLUÇÃO N° 036/2022-PGJ/RN

Dispõe sobre atendimento ao público, criação de Central Eletrônica e Telefônica de Atendimento, nos formatos síncrono e assíncrono, denominada “Central de Informação ao Cidadão”, bem como a uniformização dos seus mecanismos no âmbito do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 10, inciso V, da Lei n° 8.625, de 12 de fevereiro de 1993 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público) e pelo art. 22, inciso IV, da Lei Complementar Estadual n° 141 de 09 de fevereiro de 1996 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte),

CONSIDERANDO que compete à Procuradoria-Geral de Justiça a procedimentalização de atos de gestão que direcionem os serviços administrativos do Ministério Público;

CONSIDERANDO que o acesso à Justiça é direito fundamental assegurado na Constituição Federal em seu art. 5°, incisos XXXIII, XXXIV e XXXV, e art. 37, §3°, incisos I, II e III, abrangendo também acesso ao Ministério Público para o devido desempenho de suas funções e atividades;

CONSIDERANDO os preceitos sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, estabelecidos na Lei n° 13.460/2017;

CONSIDERANDO que o atendimento ao público é norma prevista como função do Ministério Público, nos termos do art. 32, inciso II, e como dever funcional no art. 43, inciso XIII, ambos da Lei n° 8.625/1993;

CONSIDERANDO a Resolução CNMP n° 235/2021, que dispõe sobre a adoção do “MP On-Line” como medida de uniformização de atendimento eletrônico no âmbito do Ministério Público;

CONSIDERANDO o tratamento dado pelo Ministério Público do Rio Grande do Norte à salvaguarda de dados pessoais, mormente nos meios digitais, no afã de proteger os direitos fundamentais de intimidade e privacidade de seus usuários, nos termos da Lei n° 13.709/2018 (LGPD) e Resolução n° 113/2021-PGJ/RN (que trata da política de privacidade do MPRN);

CONSIDERANDO que o novo paradigma sobre o qual se avança na prestação do serviço público tem como pilares a satisfação de necessidades, novas demandas para os cidadãos,

redução de custos, racionalização e simplificação administrativa e a incorporação de concepções que busquem situar o usuário no centro das ações desenvolvidas pelas instituições;

CONSIDERANDO ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelo Ministério Público do Rio Grande do Norte no tocante ao atendimento ao público;

CONSIDERANDO, finalmente, a necessidade, utilidade e adequação da implantação de uma Central Eletrônica e Telefônica de Atendimento ao Público, nos formatos síncrono e assíncrono, bem como uniformização dos mecanismos de atendimento presencial, telefônico e eletrônico pelas Unidades do Ministério Público do Rio Grande do Norte,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º São modalidades de atendimento ao público, no âmbito do Ministério Público do Rio Grande do Norte, a eletrônica, telefônica e presencial, através dos seguintes canais:

- I – Unidade Ministerial, presencialmente;
- II – telefone funcional;
- III – aplicativo de mensagem eletrônica;
- IV – aplicativo de videochamada;
- V – e-mail institucional;
- VI – Central de Informação ao Cidadão.

Art. 2º Para fins desta Resolução, considera-se:

I – Central de Informação ao Cidadão: denominação dada ao serviço de atendimento eletrônico e telefônico ao cidadão, disponibilizado em espaço específico no portal do Ministério Público do Rio Grande do Norte, em “nível I” por intermédio de chatbot, e “nível II” por conduto de central de atendimento, nos formatos síncrono e assíncrono;

II – chatbot: sistema que permite conversação simultânea através de bate-papo, em “nível I” de atendimento, com utilização do mensageiro WhatsApp;

III – central de atendimento: organização composta por seres humanos com escopo de atender o cidadão após a funcionalidade do chatbot, em “nível II”;

IV – telefone funcional: canal institucional para ligações oficiais, por meio de aparelhos móvel e fixo, nos termos da Resolução nº 91/2019-PGJ/RN;

V – aplicativo de mensagem eletrônica: plataforma de tráfego e armazenamento de informações ou documentos digitais, via mensagem de texto, áudio, imagem e vídeo;

VI – aplicativo de videochamada: plataforma remota de tráfego de informações por videoconferência, mediante áudio e imagem, na modalidade síncrona: simultânea e recíproca;

VII – e-mail institucional: correio eletrônico oficial de comunicação e tráfego de informações e documentos, na forma assíncrona;

VIII – sala passiva de atendimento: espaço físico equipado com ferramentas tecnológicas para atendimento ao público, nos formatos síncrono e assíncrono, instrumentalizada pela presença física de um dos interlocutores e remota do outro;

IX – ferramenta de comunicação assíncrona: é aquela que não exige conexão simultânea;

X – ferramenta de comunicação síncrona: é aquela que exige e possibilita conexão simultânea;

XI – informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XII – documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

XIII – informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e das pessoas;

XIV – informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

XV – autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

XVI – dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

XVII – dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

XVIII – banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

XIX – titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XX – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários.

Art. 3º Assegura-se ao cidadão a preservação de todos os direitos inerentes ao tratamento de seus dados pessoais disponibilizados ao Ministério Público do Rio Grande do Norte, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e Resolução nº 113/2021-PGJ/RN, nos seguintes fundamentos:

I – respeito à privacidade;

II – autodeterminação informativa;

III – liberdade de expressão, informação, comunicação e de opinião;

IV – inviolabilidade da intimidade, honra e imagem;

V – exercício da cidadania.

§1º Poderá ser solicitada no ato do atendimento, pelo titular, a preservação do sigilo do teor da representação, reclamação, denúncia, crítica, pedidos de informações ou de providências, bem como sua identidade poderá ser anonimizada.

§2º Poderá ser determinada pelo Ministério Público, mesmo sem solicitação, o sigilo do teor de representação, reclamação, denúncia, crítica, pedidos de informações ou de providências, assim como anonimização da pessoa que o formular ou de terceiros.

CAPÍTULO II CENTRAL DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO E TELEFÔNICO

Art. 4º O cidadão poderá acessar os serviços disponibilizados pelo Ministério Público do Rio Grande do Norte diretamente pelos canais da Unidade Ministerial com atribuição, materializados nos incisos I, II, III, IV, e V, do art. 1º desta Resolução.

Art. 5º Compete à Central de Informação ao Cidadão:

I – receber e dar o encaminhamento devido às representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, solicitações, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;

II – buscar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das ocorrências recebidas;

III – orientar, como apoio prévio, a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei, bem como a cessação do desrespeito verificado, nos termos da Resolução Conjunta nº 002/2021-PGJ/CGMP/RN;

IV – prestar informações sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior do Ministério Público do Rio Grande do Norte;

V – disponibilizar dados e informações para pesquisas que fomentem o desenvolvimento de suas atividades referentes à satisfação dos usuários;

VI – elaborar relatório mensal;

VII – divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

VIII – promover axiologicamente o diálogo, conciliação e a mediação;

IX – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 6º A Central de Informação ao Cidadão utilizará, no atendimento eletrônico ao público, o sistema chatbot, mensageiro WhatsApp, Google Meet e o e-mail funcional: atendimento.cidadao@mprn.mp.br, e no formato telefônico, o número 127 para orientações sobre denúncias, consultas e solicitações.

Art. 7º A Central de Informação ao Cidadão será composta por dois níveis de atendimento:

I – “nível I”: chatbot com atendimento síncrono, via WhatsApp;

II – “nível II”: central de atendimento eletrônico e telefônico humanizada.

Parágrafo Único. O chatbot tem o propósito de facilitar acesso às informações relevantes de forma instantânea, propiciando atendimento ao cidadão de questões que possam ser lançadas sem a necessidade de intervenção humana, precipuamente através de menu guiado e link.

Art. 8º O serviço de atendimento do “nível I” será 24h (vinte e quatro horas); no “nível II”, das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, sem a necessidade de agendamento.

Parágrafo Único. Mensagens que exijam intervenção humana, enviadas fora do horário de atendimento do “nível II” (central humanizada) serão respondidas no primeiro dia útil subsequente, em prazo razoável, segundo o quantitativo de demandas do dia.

Art. 9º A equipe da central de atendimento registrará todos os atendimentos efetuados, com as seguintes informações: data, nome do usuário quando identificado, mecanismo de atendimento, descrição da ocorrência, ramo do direito e encaminhamento realizado.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA CENTRAL DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 10. O usuário da Central de Informação ao Cidadão possui direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

I – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;

II – presunção de boa-fé do usuário;

III – atendimento por ordem de chamada telefônica ou mensagem eletrônica, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento;

IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações e restrições desnecessárias ao correto atendimento ao público;

V – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação ou acepção de pessoa;

VI – cumprimento de prazos razoáveis no encaminhamento de demandas;

VII – adoção de medidas visando a proteção à integridade fisiopsíquica, honra, imagem e a segurança dos usuários;

VIII – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando-se uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

IX – proteção de dados pessoais dos titulares e terceiros pelos operadores e controladores das informações, nos termos das Leis nºs 12.527/2011 e 13.709/2018, e Resolução nº 113/2021-PGJ/RN.

Art. 11. São deveres do usuário:

- I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II – prestar as informações pertinentes quando solicitadas;
- III – colaborar para a adequada prestação do serviço.

CAPÍTULO IV UNIFICAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 12. A Central de Informação ao Cidadão coexistirá com outras modalidades de atendimento ao público (eletrônica, telefônica e presencial) disponibilizadas diretamente pelas Promotorias de Justiça, Procuradorias de Justiça e Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 13. Nos serviços de atendimentos eletrônico e telefônico, todas as Unidades do Ministério Público deverão usar os mecanismos síncrono e assíncrono de conversação pelas plataformas elencadas nos incisos II, III, IV, e V, do art. 1º desta Resolução, bem como seguir padrão de formatação, registro e aplicação disponibilizados pela Procuradoria-Geral de Justiça.

§1º Os atendimentos deverão preservar os ditames desta Resolução quanto a salvaguarda de informações, prestação do serviço, preservação de dados e seus consectários.

§2º A Procuradoria-Geral de Justiça unificará as configurações das ramificações de mensagens aplicadas nos atendimentos eletrônicos dos usuários do mensageiro WhatsApp no âmbito Institucional.

§3º Os serviços e plataformas a que se referem o **caput** deste artigo deverão ser amplamente divulgados pelas Unidades Ministeriais.

Art. 14. As Unidades Ministeriais proporcionarão ao cidadão e advogados a possibilidade de atendimento por videoconferência, mediante agendamento.

Parágrafo Único. Os atendimentos por videochamadas deverão observar os horários do atendimento presencial e a disponibilidade da Unidade Ministerial.

Art. 15. Poderão ser disponibilizadas salas passivas para atendimento ao público, conforme disposições do inciso VIII, art. 2º, desta Resolução.

Art. 16. A Procuradoria-Geral de Justiça publicizará instruções de atos através de procedimento operacional padrão (POP) para padronização institucional de termos de atendimento ao público procedido por todos os canais catalogados no art. 1º desta Resolução.

Parágrafo Único. Com igual finalidade do **caput** deste artigo, será viabilizada padronização de certidão de juntada de documentos eletrônicos oriundos de atendimento ao público.

Art. 17. Os atendidos deverão ser cientificados de que os atos processuais decorrentes dos atendimentos serão preferencialmente comunicados eletronicamente, via aplicativo de mensagem, por meio do número informado, ou, alternativamente, pelo e-mail apontado.

Art. 18. No controle dos atendimentos ao público, além dos preceitos expressos nesta Resolução, deverão ser observados por todas as Unidades Ministeriais, padrões de segurança da informação, armazenamentos de dados e registros no sistema de gestão de processos e procedimentos eletrônicos do Ministério Público (e-MP).

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. As previsões constantes nesta Resolução se aplicam, no que couber, às Unidades com atuação na atividade-meio que possuam atendimento a usuário externo.

Art. 20. Por autorização da Procuradoria-Geral de Justiça, a Central de Informação ao Cidadão poderá atender demandas das Unidades Ministeriais com números vultosos de atendimento ao público.

Parágrafo Único. O direcionamento das manifestações dispostas no *caput* deste artigo não ensejará alteração de atribuição, nem violação ao princípio do promotor natural, servindo o serviço, substancialmente, de extensão do Órgão de Execução para fins de suporte ao atendimento ao público.

Art. 21. As Unidades que compõem o Ministério Público do Rio Grande do Norte terão o interstício de 90 (noventa) dias para se adequarem às diretivas desta Resolução.

Art. 22. Os casos omissos serão resolvidos pela Procuradoria-Geral de Justiça.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Procuradoria-Geral de Justiça, em Natal/RN, 11 de março de 2022.

ELAINE CARDOSO DE MATOS NOVAIS TEIXEIRA
PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA