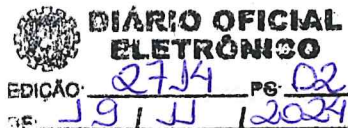




MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 11, DE 18 de novembro de 2024.



Estabelece regras para Utilização do Aplicativo de Mensagens Chatbot e E-mail Institucional, no âmbito da Administração Pública Municipal de Itaipulândia.

A PREFEITA E A SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, no uso das atribuições que lhes foram conferidas pela Lei Orgânica e pelo Decreto Municipal nº 363 de 19 de novembro de 2018,

Considerando o disposto na lei n. 12527/2011 que regulamenta o acesso a informações e estabelece o padrão de atendimento ao público,

Considerando que institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei n. 13.709/2018,

Considerando que o Município de Itaipulândia com o objetivo de aprimorar a comunicação interna e externa, disponibiliza aos seus servidores o aplicativo de mensagens *Chatbot* e o *e-mail* institucional,

Considerando os princípios da eficiência, transparência, legalidade, segurança, publicidade, privacidade e ética,

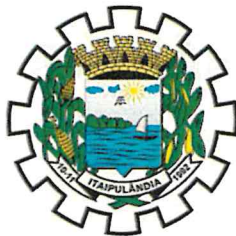
RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer normas, procedimentos e diretrizes para a utilização adequada do aplicativo de mensagens *Chatbot* e do *e-mail* institucional, garantindo a eficiência, a segurança da informação e a padronização da comunicação estabelecendo.

Art. 2º O *Chatbot* deve ser utilizado como ferramenta principal para a comunicação interna entre os servidores, em especial para assuntos de caráter administrativo e operacional.

Art. 3º A utilização do *Chatbot* para comunicação com o público externo deve ser realizada de acordo com as diretrizes específicas de cada setor.

Art. 4º É vedado o uso do *Chatbot* para tratar de assuntos confidenciais ou sigilosos.



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Art. 5º É obrigatório o uso do *e-mail* institucional para toda comunicação oficial do Município de Itaipulândia.

Art. 6º Fica proibido o uso de *e-mails* particulares para tratar de assuntos relacionados à administração pública.

Art. 7º Ao enviar *e-mails* e utilizar o *chatbot*, o servidor deve:

- I. Utilizar linguagem clara, objetiva e respeitosa.
- II. Identificar-se com nome completo, cargo e setor.
- III. Incluir assinatura com os dados de contato do Município.
- IV. Evitar o envio de mensagens em massa ou com conteúdo irrelevante.

Art. 8º É de responsabilidade de cada servidor zelar pela segurança da informação, adotando as seguintes medidas:

- I. Manter a confidencialidade da senha de acesso ao *e-mail* institucional.
- II. Não compartilhar informações sigilosas por meio do *Chatbot* ou *e-mail*.
- III. Verificar a autenticidade dos *e-mails* recebidos antes de abrir anexos ou clicar em links.
- IV. Comunicar ao setor de TI qualquer suspeita de violação de segurança.

Art. 9º O atendimento ao público deve ser realizado de forma eficiente, cortês e em tempo razoável, buscando solucionar as demandas dos cidadãos com agilidade e presteza.

Art. 10 Os servidores devem utilizar os canais de atendimento disponíveis, *Chatbot*, *e-mail* institucional, telefone, atendimento presencial, de forma adequada, conforme a natureza da demanda.

Art. 11 Deve ser dada prioridade no atendimento às pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo, conforme legislação vigente.

Art. 12 Todo atendimento ficará registrado em sistema próprio, contendo informações sobre a demanda, o canal de atendimento utilizado, a solução apresentada e o tempo de espera, que será analisado pelo gestor

Art. 13 Os servidores devem manter sigilo sobre as informações obtidas durante o atendimento ao público, em conformidade com a legislação sobre proteção de dados pessoais.



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Art. 14 Os canais de atendimento serão monitorados periodicamente pelo gestor de cada Secretaria com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados.

Art. 15 Os atendimentos prestados pelos servidores serão avaliados por meio de pesquisas de satisfação, registros de ocorrências e outros instrumentos de avaliação definidos pelo Município.

Art. 16 Os resultados das avaliações serão utilizados para fornecer *feedback* aos servidores, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços de atendimento ao público.

Art. 17 Em caso de constatação de falhas ou irregularidades no atendimento, serão adotadas medidas corretivas para garantir a qualidade dos serviços e o cumprimento das normas estabelecidas.

Art. 18 O descumprimento das normas estabelecidas nesta Instrução Normativa poderá acarretar em sanções administrativas, conforme estabelece o Estatuto dos Servidores Públicos Municipais e normas correlatas.

Art. 19. Os casos omissos serão analisados e deliberados pela Secretaria de Administração.

Art. 20 Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando disposições ao contrário.

Itaipulândia, Estado do Paraná, 18 de novembro de 2024.

Cleide Inês Griebeler Prates
Prefeita Municipal

Denise Deise Andrighetti
Secretária de Administração



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAIPULÂNDIA

CÓDIGO DE AUTENTICIDADE: a31d46f5-e62f-4c5c-8b97-d532d1de60db



PROTOCOLO DE ASSINATURAS

O documento **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 11 - Regras Chatbot.pdf** foi assinado eletronicamente através do Printer Flow. Verifique as assinaturas em

https://itaipulandia.printercloud.com.br/signatures/eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJ0YXNrljoxOTlyMDd9.UfXegrGIXG7KJo9mlygitRsJCa2EUdEP_8Zi9pFZmQ

ou escaneie o qr code ao lado.

Lista de assinantes

Assinado por: **DENISE DEISE ANDRIGHETTI**, em 18/11/2024 às 08:04:29.

Código de verificação: 2d199aee-a450-4980-8ca7-9f06a3db5041

Assinado por: **CLEIDE INÊS GRIEBELER PRATES**, em 19/11/2024 às 12:22:38.

Código de verificação: 2db6ec32-54b8-4b17-9b8f-43bf09ce80f9



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTES DOCUMENTOS ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº: 236, DE 28 DE AGOSTO DE 2023.



Printer Flow

3268/2024

Rua São Miguel do Iguaçu, nº 1891 - Centro - Itaipulandia - Paraná, CEP: 85880000