

RESOLUÇÃO Nº 024/2022/DPG

Regulamenta a utilização do sistema de atendimento on-line via "Chatbot" e a utilização dos equipamentos de telefonia móvel celular de caráter institucional.

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais e institucionais, conferidas pelo art. 11, incisos I e IX, da Lei Complementar Estadual nº 146, de 29 de dezembro de 2003,

RESOLVE:

Art. 1º REGULAMENTAR, no âmbito interno da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, a utilização do sistema de atendimento on-line via "Chatbot" e a utilização dos equipamentos de telefonia móvel celular de caráter institucional.

Parágrafo único. Este regulamento não altera as regras relativas ao sistema de atendimento presencial já estabelecidas para os órgãos de atuação finalística.

Art. 2º Os atendimentos realizados de forma on-line por meio de aplicativo de mensagens serão concentrados no número de telefonia celular (65) 9.9963-4454 para todos os órgãos de atuação finalística da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

Parágrafo único. O sistema de atendimento on-line automático direcionará o usuário ao núcleo da DPE/MT correspondente à sua necessidade de atendimento.

Art. 3º O atendimento on-line deverá estar disponível ao público externo de segunda a sexta-feira, exceto feriados, durante o horário de expediente regular da DPE/MT.

Parágrafo único. Durante os períodos de plantão, definidos nos termos da Resolução nº 144/2022/CSDP, não será utilizado o sistema de atendimento on-line, mantendo-se em funcionamento os números e equipamentos de telefonia já utilizados para tal finalidade.

Art. 4º Os servidores, estagiários e membros realizarão o atendimento por meio de plataforma on-line própria, que poderá ser acessada através do link: <https://atendmaxx.maxx.mobi/#/login>, com login e senha individuais.

Parágrafo único. As solicitações de cadastro de novos usuários e de orientações quanto à utilização da plataforma deverão ser encaminhadas ao e-mail [cti@dp.mt.gov.br](mailto:cti@dp.mt.gov.br).

Art. 5º Os equipamentos institucionais de telefonia móvel celular deverão ser utilizados apenas para realização e recebimento de ligações com o público externo e interno, e deverão estar disponíveis durante todo o horário de expediente da Instituição, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

§1º É facultado ao membro responsável pelo equipamento a manutenção de aplicativo de mensagens ativo, como o "Whatsapp", que poderá ser utilizado apenas para a comunicação interna do órgão, sendo vedada a sua utilização para atendimento dos usuários.

§2º Caso o responsável opte pela manutenção de aplicativos de mensagens no telefone móvel institucional, deverá inserir mensagem padrão de saudação automática, informando expressamente que não há atendimento ao público externo por aquele meio e indicando o novo número de telefone para atendimento unificado da Instituição.

Art. 6º Esta resolução entra em vigor no dia 12 de setembro de 2022, revogando quaisquer disposições em contrário.

Cuiabá/MT, 06 de setembro de 2022.

CLODOALDO APARECIDO GONÇALVES DE QUEIROZ

Defensor Público-Geral