

DECRETO N.º 13.524 DE 07 DE OUTUBRO DE 2025

Institui a Assistente Virtual Estela como canal principal de atendimento digital ao cidadão, revoga o Decreto n.º 11.256, de 29 de maio de 2017 e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DO NATAL, no uso de suas atribuições legais contidas no artigo 55, incisos IV e VIII da Lei Orgânica do Município de Natal e no artigo 22 da Lei Complementar 141, de 28 de agosto de 2014;

DECRETA:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a Assistente Virtual Estela, a ser implementada gradualmente como canal principal de atendimento digital “omnichannel” ao cidadão no âmbito das secretarias, órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, sob a coordenação da Secretaria Municipal de Planejamento (SEMPLA).

Art. 2º São finalidades da Assistente Virtual Estela:

I- facilitar o acesso universal aos serviços públicos municipais por meio de interface conversacional multimodal, por texto e voz, acessível em aplicativos de mensagens e demais canais digitais;

II - utilizar inteligência artificial preditiva e generativa para personalizar e otimizar o atendimento às demandas dos usuários;

III - centralizar o acesso a informações e serviços destinados a cidadãos, contribuintes, empreendedores, turistas e demais usuários;

IV - promover a inclusão digital e superar barreiras sociais, tecnológicas e culturais no acesso aos serviços públicos;

V- implementar atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, com capacidade de resolução autônoma e encaminhamento especializado;

VI - fornecer transparência por meio de painéis de monitoramento em tempo real;

VII - integrar sistematicamente todas as secretarias, órgãos e entidades municipais na prestação de serviços ao público.

Art. 3º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - Assistente Virtual Estela: sistema de inteligência artificial conversacional desenvolvido por meio da Secretaria Municipal de Planejamento (SEMPLA), que utiliza processamento de linguagem natural para interação multimodal com usuários;

II - Canal “omnichannel”: estratégia integrada de atendimento que permite continuidade da experiência do usuário por meio de múltiplos pontos de contato;

III - Inteligência Artificial Preditiva: tecnologia capaz de antecipar necessidades e comportamentos dos usuários com base em análise de dados;

IV - Inteligência Artificial Generativa: tecnologia capaz de criar respostas personalizadas e contextualmente relevantes;

V- Usuário: pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, que demanda informações ou serviços relacionados ao Município do Natal;

VI - Gestor do Serviço: órgão ou entidade da administração pública municipal responsável pela execução específica de determinado serviço.

CAPÍTULO II – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Assistente Virtual Estela será estruturada com os seguintes elementos tecnológicos, a serem progressivamente disponibilizados:

- I - interface conversacional via aplicativo de mensagem como canal principal de acesso;
- II - sistema de inteligência artificial com capacidades preditivas e generativas;
- III - base de conhecimento integrada contendo informações de todos os órgãos municipais;
- IV - sistema de roteamento inteligente para encaminhamento especializado;
- V - painel de acompanhamento e monitoramento de desempenho em tempo real;
- VI - ferramenta de avaliação contínua de satisfação do usuário;
- VIII - sistema de análise de dados para melhoria contínua dos serviços.

Art. 5º A Assistente Virtual Estela deverá oferecer as seguintes funcionalidades:

- I - atendimento conversacional por texto e voz em linguagem natural;
- II - identificação automática do perfil e necessidades do usuário;
- III - fornecimento de informações sobre serviços, documentos, prazos e procedimentos;
- IV - abertura e acompanhamento de protocolos de solicitação;
- V - agendamento eletrônico de atendimentos presenciais quando necessário;
- VI - notificações proativas sobre prazos, status de processos e informações relevantes;
- VII - encaminhamento para atendimento humano especializado quando requerido;
- VIII - coleta de avaliação da experiência do usuário.

Art. 6º A Assistente Virtual Estela deverá ser desenvolvida em conformidade com as normas de acessibilidade vigentes, assegurando a utilização por pessoas com deficiência, em observância à Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência) e ao Decreto Federal nº 10.098, de 6 de novembro de 2020, devendo contemplar, no mínimo, os seguintes recursos:

- I - compatibilidade com softwares de leitura de tela e outras tecnologias assistivas;
- II - disponibilização de conteúdos em linguagem simples e objetiva;
- III - recursos de comunicação acessível, como tradução em Libras e mensagens de áudio;
- IV - alternativas multimodais de interação, de modo a eliminar barreiras de acesso.

Art. 7º Os canais de atendimento presencial e web continuarão operando de forma complementar e opcional à Assistente Virtual Estela, devendo direcionar os usuários preferencialmente para o canal digital principal.

CAPÍTULO III – RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS

Art. 8º Compete à Secretaria Municipal de Planejamento (SEMPLA):

- I - coordenar o desenvolvimento, implementação e manutenção da Assistente Virtual Estela;
- II - estabelecer diretrizes técnicas e operacionais para funcionamento do sistema;
- III - promover a integração entre todos os órgãos municipais e a assistente virtual;

- IV - monitorar indicadores de desempenho e qualidade do atendimento;
- V - propor melhorias e atualizações tecnológicas necessárias;
- VI - coordenar a capacitação dos servidores envolvidos na operação do sistema.

Art. 9º A gestão da Assistente Virtual Estela contará com o apoio das demais secretarias, órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, os quais deverão:

- I - designar servidor responsável pela alimentação e atualização das informações de seus serviços na base de conhecimento da Estela;
- II - fornecer informações completas, precisas e atualizadas sobre todos os serviços oferecidos;
- III - estabelecer fluxos de trabalho integrados para atendimento das demandas recebidas via Assistente Virtual;
- IV - manter servidor habilitado para atendimento complementar, sempre que necessário;
- V - cumprir os prazos estabelecidos para resposta e resolução das demandas, quando aplicável;
- VI - utilizar os dados e relatórios gerados pela Estela para melhoria contínua de seus serviços.

Art. 10. A Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral, no exercício de suas atribuições de controle, deverá:

- I - acessar todos os dados e relatórios gerados pela Assistente Virtual Estela;
- II - intervir em processos quando identificadas irregularidades ou insatisfação do usuário;
- III - requisitar informações complementares aos órgãos gestores dos serviços;
- IV - propor medidas corretivas e de melhoria dos serviços públicos.

CAPÍTULO IV – PRAZOS E INDICADORES

Art. 11. Ficam estabelecidos os seguintes prazos para atendimento via Assistente Virtual Estela:

- I - resposta automática imediata para informações básicas e orientações gerais;
- II - até 4 (quatro) horas para respostas que demandem consulta às bases de dados municipais;
- III - até 24 (vinte e quatro) horas úteis para encaminhamento a atendimento humano especializado;
- IV - até 48 (quarenta e oito) horas úteis para retorno sobre solicitações que demandem análise técnica específica.

§ 1º Os prazos para conclusão de serviços específicos seguirão as regulamentações próprias de cada área.

§ 2º A Assistente Virtual Estela manterá o usuário informado sobre o status de sua solicitação durante todo o processo, permitindo atualizações a cada nova interação e proativamente, em prazos previamente definidos, até a conclusão do atendimento.

Art. 12. Serão monitorados permanentemente os seguintes indicadores de desempenho:

- I - tempo médio de resposta por tipo de demanda;
- II - taxa de resolução na primeira interação;
- III - índice de satisfação dos usuários;
- IV - volume de atendimentos por período;
- V - principais demandas, territórios e sazonalidades;
- VI - taxa de encaminhamento para atendimento humano;
- VII - disponibilidade e tempo de resposta do sistema.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. A implementação da Assistente Virtual Estela será realizada de forma gradual, priorizando os serviços de maior demanda e impacto social.

§ 1º O cronograma de implementação será definido pela Secretaria Municipal de Planejamento (SEMPLA) no prazo de 30 (trinta) dias.

§ 2º Durante o período de transição, os canais existentes permanecerão operacionais.

Art. 14. Todos os órgãos da Administração Direta e Indireta do Município do Natal deverão atualizar suas Cartas de Serviços ao Cidadão junto à SEMPLA, por meio das normas e prazos regulamentados pelo Decreto n.º 13.040 de 1º de abril de 2024, incluindo informações sobre acesso via Assistente Virtual Estela.

Art. 15. O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da Assistente Virtual Estela deverá observar integralmente a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), garantindo-se os princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização, bem como os direitos dos titulares de dados.

Art. 16. A SEMPLA poderá expedir normativas complementares necessárias à operacionalização deste Decreto.

Art. 17. A execução das medidas previstas neste Decreto fica condicionada à existência de dotação orçamentária específica, observadas as disposições da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 18. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente o Decreto Municipal n.º 11.256, de 29 de maio de 2017.

Palácio Felipe Camarão, em Natal/RN, 07 de Outubro de 2025.

PAULO EDUARDO DA COSTA FREIRE
Prefeito