



ADVOGADOS

## **Análise sobre a obrigatoriedade de aceitação de protocolos via e-mail.**

Esta manifestação tem o exclusivo interesse de demonstrar a obrigatoriedade do processamento dos requerimentos apresentados via e-mail, assim como as consequências no caso de retardamento ou não encaminhamento da solicitação, e **só deve ser analisado no caso de haver intenção de negar/ignorar o processamento da presente.**

Sobre a validade da assinatura dos documentos aqui opostos, cabe ressaltar que no dia 16 de junho de 2020 foi publicada medida provisória 983/2020, convertida na Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, que dispõe sobre assinaturas eletrônicas em comunicações com entes públicos e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos.

Nesta MP há o estabelecimento de regras e procedimento sobre assinatura eletrônica no âmbito da “comunicação entre pessoas naturais ou pessoas jurídicas de direito privado e os entes públicos de que trata o inciso I”.

O artigo 2 classifica os tipos de assinatura, no qual elencamos a “Simples” que é aquela “que permite identificar o seu signatário” e a “avançada” qualificada que utiliza certificado digital, nos termos do disposto na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

O artigo 3 trata sobre a aceitação dos tipos de assinaturas eletrônicas pelos entes públicos, sendo que a “a assinatura eletrônica simples poderá ser admitida nas interações com ente público que não envolvam informações protegidas por grau de sigilo” e a assinatura qualificada “será admitida em qualquer comunicação eletrônica com ente público”.

Desta forma, considerando a obrigatoriedade de recebimentos de arquivos com assinatura digital, a forma de envio por e-mail também deve ser aceita, visto ser o modo mais comum de interação eletrônica.

Importante ressaltar que é obrigação de qualquer servidor público o processamento de solicitações administrativas, sob pena da conduta poder ser tipificada por crime de prevaricação que é previsto no código penal:

Art. 319 - Retardar ou deixar de praticar, indevidamente, ato de ofício, ou praticá-lo contra disposição expressa de lei, para satisfazer interesse ou sentimento pessoal:  
Pena - detenção, de três meses a um ano, e multa.

Na esfera federal o Decreto Nº 9.094/2017, que deve ser utilizado analogamente pelos outros entes, prevê:

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços



ADVOGADOS

públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Note-se que é vedado aos agentes públicos a recusa de recebimento de protocolo, a não ser na hipótese de manifesta incompetência, caso este que é obrigatório prestar informações necessárias para que o interessado possa dar prosseguimento ao requerimento.

Diante de todo exposto, requer-se o recebimento do presente e seu regular processamento, sendo que no caso de não ser de competência do referido setor, que nos seja informado o e-mail e contato do setor de protocolo, para dar andamento a esta solicitação.

---

Bruna Oliveira  
OAB/SC 42.633