

ATO Nº 049/DPGE, DE 29 DE JULHO DE 2025.

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 14.129/2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, que requer a regulamentação no âmbito interno da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Regula o acesso à informação) e na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

CONSIDERANDO a necessidade de normatização interna e implementação de medidas de governança digital capazes de ampliar, modernizar e facilitar o acesso da população aos serviços da Defensoria Pública do Estado do Maranhão e promover a melhoria da qualidade no atendimento aos usuários, assim como a eficiência nas atividades administrativas.

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública do Estado do Maranhão vem fortalecendo a implementação de ferramentas de tecnologia da informação orientadas à transformação de seus processos de trabalho, ao acesso de seus jurisdicionados e da sociedade em bases digitais

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Ficam instituídos no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão os princípios, regras, instrumentos e diretrizes estabelecidos pela Lei Federal nº 14.129/2021 visando aumentar a eficácia dos serviços prestados pela instituição por meio da desburocratização, inovação, transformação digital e da participação do cidadão.

Art. 2º. São diretrizes para a governança digital da Defensoria Pública:

- I - a manutenção dos serviços digitais disponíveis, bem como a garantia da sua evolução tecnológica;
- II - disponibilização aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos, em plataforma digital de acesso, das informações e dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, observadas as restrições legalmente previstas;
- III - uso da tecnologia e da inovação como forma de otimizar processos de trabalho e de inclusão e mitigação das desigualdades;
- IV - busca permanente de melhoria dos processos e ferramentas de atendimento aos



usuários da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;

V - desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação do atendimento dos cidadãos, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;

VI - a democratização do acesso aos serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;

VII - o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão;

VIII - a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço.

Art. 3º. São princípios para a governança digital da Defensoria Pública do Estado do Maranhão:

I - a transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços;

II - a simplificação dos procedimentos de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço;

III - a imposição imediata e de uma única vez ao usuário das exigências e documentos necessários à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida/evento superveniente;

IV - a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos;

V - a presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos;

VI - a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

VII - o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade;

VIII - a acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

IX - o estímulo à atuação integrada e colaborativa entre e os núcleos da Defensoria Pública e ainda entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;

X - o tratamento adequado a idosos, nos termos da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso);



XI - a adoção preferencial, no uso da internet e de suas aplicações, de tecnologias, de padrões e de formatos abertos e livres, conforme disposto no inciso V do caput do art. 24 e no art. 25 da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);

XII - o estímulo ao uso responsável e ético das ferramentas tecnológicas, com observância aos padrões adequados de segurança da informação, da gestão de riscos e das medidas necessárias à proteção de dados pessoais; e

XIII - a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público.

Art. 4º. A Defensoria Pública deverá empreender esforços para criar instrumentos para o desenvolvimento de capacidades individuais e organizacionais necessárias à transformação digital, mediante a avaliação de estratégias e conteúdo de desenvolvimento de competências; pesquisa e teste de ferramentas com a colaboração de servidores(as) na escolha de soluções para a transformação digital.

Art. 5º. As plataformas de governança digital deverão ser acessadas por meio de portal intuitivo oficial ou de outro canal digital único e oficial, para a disponibilização de informações institucionais, notícias referentes aos serviços públicos prestados pela Defensoria Pública.

Parágrafo único. As funcionalidades deverão observar os padrões de interoperabilidade, com visibilidade intuitiva e possibilitar a integração de dados e plataformas, como forma de simplificar e dar eficiência aos processos e no atendimento aos (às) usuários (as).

Art. 6º. Os órgãos de direção, supervisão e assessoramento da Defensoria Pública deverão informar ao setor competente, quaisquer atualizações de dados referentes às informações institucionais de que tenha conhecimento.

Art. 7º. A Supervisão de Informática, poderá desenvolver instrumentos para promover as habilidades individuais e organizacionais necessárias à transformação digital, com o intuito de:

I - elaborar e avaliar estratégias, além de conteúdos, para o aprimoramento das competências voltadas para a transformação digital entre os servidores e colaboradores de todas as áreas de atuação dentro da Defensoria Pública do Estado de Maranhão;

II - pesquisar, desenvolver e testar métodos, ferramentas e iniciativas para facilitar a colaboração entre servidores da instituição e cidadãos, na concepção de soluções centradas na transformação digital.

Art. 8º. A Defensoria Pública do Estado do Maranhão, no âmbito da prestação digital de serviços públicos, deve, dentro de suas competências:

I - manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de



interesse público, especialmente aquelas relacionadas à Carta de Serviços ao Cidadão;

II - monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos oferecidos, baseando-se nos resultados das avaliações de satisfação dos usuários dos serviços;

III - integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários e de assinatura eletrônica, quando aplicável;

IV - reduzir, por meio da interoperabilidade de dados, exigências desnecessárias quanto à apresentação de informações e documentos pelos usuários, eliminando documentos comprobatórios prescindíveis;

V - aprimorar a gestão das políticas públicas por meio da aplicação de inteligência de dados em plataformas digitais, baseando-se em dados e evidências.

Art. 9º. A Defensoria Pública deverá oferecer aos cidadãos a oportunidade de formular suas solicitações, sempre que viável, por meio eletrônico.

Art.10º. Caberá aos responsáveis pela governança incentivar, orientar e acompanhar a implementação e aprimoramento das práticas, princípios e as diretrizes estabelecidas na Lei Federal n. 14.129/2021, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Maranhão, incluindo no mínimo:

I - formas de acompanhamento de resultados;

II - soluções para melhoria do desempenho das organizações;

III - instrumentos de promoção do processo decisório fundamentado em evidências;

IV - acompanhar e orientar a Gestão Superior na implementação da gestão de riscos com vistas à identificação, à avaliação, ao tratamento, ao monitoramento e à análise crítica de riscos da prestação digital dos serviços públicos que possam impactar a consecução dos objetivos da organização no cumprimento de sua missão institucional e na proteção dos usuários, observados os princípios e preceitos da Lei Federal n. 14.129/2021, no que couber.

Art. 10. Caberá à Unidade de Controle Interno, observados os preceitos e princípios da Lei Federal nº 14.129/2021, no que couber, adicionar valor e melhorar as operações das organizações para o alcance de seus objetivos, mediante a abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, de gestão de riscos e de controle.

Art. 11. As Plataformas de Governo Digital deverão atender ao disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação, bem como na Resolução nº 007/2024/DPG, e demais normativos



internos da Defensoria Pública do Estado que venham abranger a temática.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 12. São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital dos serviços públicos:

- I - sempre que possível, gratuidade no acesso às Plataformas digitais disponibilizadas;
- II - atendimento nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão;
- III - padronização de atendimento digital e dos procedimentos referentes à utilização de documentos para ingresso de ações, formulários e outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital;
- IV - recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas;
- V - o respeito aos direitos fundamentais de privacidade e de proteção de dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018;
- VI - indicação de canal preferencial de comunicação com os usuários para recebimento de notificações, mensagens e outros referentes à prestação dos serviços públicos e dos assuntos de interesse público.

CAPÍTULO III

DOS SERVIÇOS DIGITAIS PÚBLICOS DISPONÍVEIS

Art. 13. Os serviços digitais disponíveis e em operação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Maranhão são os seguintes:

- I - atendimento virtual;
- II - carta de serviços ao cidadão;
- III - portal de atendimento ao cidadão;
- IV - portal do Defensor;
- V - ouvidoria;
- VI - serviço de informação ao cidadão - SIC;
- VII - portal da LGPD;
- VIII - sistema administrativo;
- IX - portal da transparência;
- X - dados abertos.



Parágrafo único. Além dos serviços digitais atualmente disponibilizados, outros serviços digitais poderão ser implementados conforme a demanda e a evolução tecnológica, regidos por normas específicas quando necessário. Esta flexibilidade visa garantir a contínua modernização e eficiência, promovendo uma Defensoria Pública mais acessível e integrada para todos os cidadãos.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. O acesso para o uso dos serviços públicos digitais poderá ser garantido total ou parcialmente pela Defensoria Pública, visando promover o acesso universal à prestação digital dos serviços.

Art. 15. Os casos omissos serão avaliados e resolvidos pela Defensoria Pública-Geral ou a quem essa delegar a atribuição.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.



GABRIEL SANTANA FURTADO SOARES
29/07/2025 15:50:16
Documento assinado digitalmente.

Gabriel Santana Furtado Soares
Defensor Público-Geral do Estado do Maranhão

