

ATO DPGE Nº 010 – DPGE, DE 06 FEVEREIRO DE 2026.

Dispõe sobre o fluxo institucional de comunicação, prevenção e enfrentamento de golpes, fraudes e demais ilícitos praticados por terceiros que utilizem indevidamente a imagem da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO MARANHÃO**, no uso de suas atribuições legais, especialmente as conferidas pela Lei Complementar Estadual nº 19/1994,

CONSIDERANDO a relevância da segurança institucional para o exercício livre e independente das funções da Defensoria Pública;

CONSIDERANDO o aumento de golpes e tentativas de fraude praticados por terceiros que se fazem passar por membros(as), servidores(as) ou colaboradores(as) da Instituição;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar procedimentos, canais de comunicação e fluxos internos de atuação;

RESOLVE:

Art. 1º Este Ato Normativo estabelece diretrizes e procedimentos internos para a prevenção, identificação, comunicação e enfrentamento de golpes, fraudes, estelionatos, extorsões ou práticas similares praticadas por terceiros que utilizem, de forma indevida, a imagem institucional da Defensoria Pública do Estado do Maranhão – DPE/MA.

Parágrafo único. O disposto neste Ato Normativo aplica-se aos golpes ou tentativas de golpes praticados contra:

I – o público em geral, nos casos de golpes ou tentativas de golpes praticados por terceiros que se utilizem indevidamente do nome, símbolos, cargos, funções ou da imagem institucional da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, ou de outras instituições públicas, em associação ou não à DPE/MA;

II – o público em geral, quando figurar como pretensa vítima de golpes ou tentativas de golpes aplicados ou tentados por membros(as), servidores(as), estagiários(as) ou colaboradores(as) da Defensoria Pública, no exercício ou a pretexto do exercício de suas funções;

III – membros(as), servidores(as), estagiários(as) e demais colaboradores(as) da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, quando vítimas de golpes ou tentativas de golpes praticados por terceiros.

Art. 2º O fluxo institucional de recebimento das denúncias, comunicações ou relatos de golpes ou tentativas de golpes praticados com uso indevido da imagem da Defensoria Pública do Estado do Maranhão dar-se-á por meio da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, que atuará como canal oficial de entrada das demandas.

§ 1º Recebida a denúncia ou comunicação, a Ouvidoria-Geral deverá encaminhá-la, de forma imediata, ao Gabinete de Segurança e Inteligência Institucional – GSI/DPEMA, para análise técnica e adoção das providências cabíveis.

§ 2º Os núcleos, setores e unidades da Defensoria Pública que tiverem conhecimento de golpe ou tentativa de golpe deverão orientar o(a) interessado(a) a registrar a ocorrência junto à Ouvidoria-Geral, abstendo-se de realizar apuração ou tratamento fora do fluxo estabelecido neste Ato Normativo.

§ 3º O recebimento de denúncias por canais diversos não substitui nem dispensa o registro formal junto à Ouvidoria-Geral, para fins de atuação institucional do GSI/DPEMA.

Art. 3º Compete ao Gabinete de Segurança e Inteligência Institucional – GSI/DPEMA:

I – analisar tecnicamente os relatos encaminhados pela Ouvidoria-Geral;

II – promover o monitoramento sistemático de ocorrências envolvendo o uso indevido da imagem institucional;

III – elaborar relatórios e registros internos padronizados;

IV – adotar medidas de articulação com órgãos de investigação, quando necessário;

V – propor ações preventivas e de aprimoramento da segurança institucional;

VI – em caráter colaborativo, prestar orientação e auxílio aos membros(as), servidores(as), estagiários(as) e demais colaboradores(as) da Defensoria Pública do Estado do Maranhão em casos de fraudes pessoais, ainda que não envolvam a Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

Parágrafo único. O Gabinete de Segurança e Inteligência Institucional – GSI/DPEMA designará servidor(a) responsável pelo acompanhamento, análise e tratamento dos casos de golpes, fraudes e tentativas de ilícitos praticados com uso indevido da imagem institucional da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, competindo-lhe:

I – centralizar o recebimento e a organização das informações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral;

II – proceder à análise preliminar dos relatos e documentos apresentados;

III – articular-se com a ASCOM/DPEMA para fins de comunicação preventiva, quando necessário;

IV – submeter ao(à) Chefe do GSI/DPEMA as providências cabíveis, inclusive quanto ao encaminhamento às autoridades competentes;

V – prestar auxílio e orientação contínua às vítimas.

Art. 4º Semestralmente, o Gabinete de Segurança e Inteligência Institucional – GSI/DPEMA, a Ouvidoria-Geral e a ASCOM elaborarão relatório contendo análise consolidada das denúncias de golpes e tentativas de golpes recebidas no período, medidas preventivas adotadas e demais encaminhamentos, devendo constar:

I – a quantidade de golpes e tentativas de golpes denunciados;

II – os locais de ocorrência ou de origem das práticas, quando identificáveis;

III – o modus operandi utilizado pelos(as) autores(as), incluindo meios de contato, narrativas empregadas e eventuais padrões de repetição;

IV – eventuais medidas cíveis e/ou administrativas adotadas;

V – relação de atividades preventivas desenvolvidas no período, destacando-se as medidas de comunicação institucional desenvolvidas pelos integrantes.

Parágrafo único. Os relatórios terão finalidade estatística, estratégica e preventiva, podendo subsidiar ações de comunicação institucional, medidas de segurança e encaminhamentos à Administração Superior.

Art. 5º Compete à Assessoria de Comunicação Social da Defensoria Pública do Estado do Maranhão – ASCOM/DPEMA, em articulação permanente com a Ouvidoria-Geral e o Gabinete de Segurança e Inteligência Institucional – GSI/DPEMA:

I – elaborar planejamento e cronograma de comunicação institucional para a prevenção a golpes;

II – divulgar, de forma contínua e acessível, informações ao público acerca da gratuidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública;

III – elaborar e publicar alertas institucionais sobre golpes, fraudes e tentativas de estelionato praticados em nome da DPE/MA, por meio do site institucional, redes sociais oficiais e outros canais de comunicação;

IV – produzir e disseminar conteúdos educativos e preventivos, com linguagem clara e inclusiva, orientando a população sobre como identificar tentativas de golpe e quais providências adotar;

V – reforçar, em suas campanhas e comunicações, os canais oficiais de contato da Defensoria Pública, especialmente a Ouvidoria-Geral;

VI – atuar de forma integrada com o GSI/DPEMA e a Ouvidoria-Geral na definição de estratégias de comunicação institucional relacionadas à segurança da informação e à proteção da imagem da Defensoria Pública.

Parágrafo único. As ações de comunicação previstas neste artigo deverão observar as diretrizes da Política de Segurança Institucional e as orientações técnicas fornecidas pelo GSI/DPEMA e pela Ouvidoria-Geral.

Art. 6º Os núcleos, setores e demais unidades da Defensoria Pública que tiverem conhecimento da ocorrência de golpe ou de tentativa de golpe deverão comunicar imediatamente o fato à Ouvidoria-Geral, por meio formal, encaminhando os dados essenciais do assistido, bem como orientar o(a) comunicante a realizar o registro diretamente junto à referida Ouvidoria.

Parágrafo único. O atendimento prestado pelas unidades limitar-se-á à orientação inicial e à formalização da comunicação à Ouvidoria-Geral, vedada a coleta informal de provas, documentos ou informações sensíveis fora do fluxo institucional previsto neste Ato.

Art. 7º O encaminhamento de notícia-crime às autoridades policiais competentes pela Defensoria Pública será realizado exclusivamente pelo GSI/DPEMA, quando presentes elementos mínimos que justifiquem a apuração.

Parágrafo único. As providências adotadas pela Defensoria Pública não impedem nem substituem o direito da pretensa vítima de procurar diretamente os órgãos policiais competentes para registro de ocorrência e adoção das medidas cabíveis.

Art. 8º As informações pessoais e sensíveis tratadas no âmbito deste Ato Normativo observarão rigorosamente o disposto na Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando confidencialidade, finalidade e segurança da informação.

Art. 9º Os casos omissos serão resolvidos pelo Gabinete de Segurança e Inteligência Institucional – GSI/DPEMA, sem prejuízo da competência da Administração Superior.

Art. 10. Este Ato Normativo entra em vigor na data de sua publicação.

GABRIEL SANTANA FURTADO SOARES
Defensor Público Geral do Estado