



**PORTARIA N.º 405  
DE 05 DE AGOSTO DE 2024**

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL**, fazendo uso de suas atribuições constitucionais e legais, com fundamento no art. 134 da Constituição Federal de 1988, conferidas pela Constituição Estadual, pela Lei Complementar Federal n.º 80/1994 e pelo art. 16, I, da Lei Complementar Estadual n.º 183/2010,

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal n.º 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;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal n.º 13.709/2018 que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e a Lei Federal n.º 12.527/2011 que regula o acesso à informação;

**CONSIDERANDO** as regras estabelecidas pela avaliação nacional da Transparência Pública; e

**CONSIDERANDO** a necessidade de normatização interna e implementação de medidas de governança digital capazes de otimizar mão de obra, tempo de trabalho e propiciar melhora da qualidade de atendimento dos usuários e usuárias, bem como a eficiência dos trabalhos administrativos;

**RESOLVE:**

**SEDE ADMINISTRATIVA**

Tv. João Francisco da Silveira (Barão de Maruim),44  
Centro, CEP: 49.010-360, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3800

**CENTRAL DE ATENDIMENTO**

Avenida Ministro Geraldo Barreto Sobral, 1436  
Jardins, CEP: 49.026-010, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3700



## **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Ficam instituídos no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Sergipe os princípios, regras, instrumentos e diretrizes estabelecidos pela Lei Federal n.º 14.129/2021, com o objetivo de aumentar a eficiência dos serviços prestados pela Instituição por meio da inovação, transformação digital e 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** - Ampliação dos serviços digitais na atividade administrativa e finalística;

**III** - Participação do cidadão na escolha dos recursos tecnológicos que melhor atendem a disponibilidade dos serviços prestados pela Instituição;

**IV** - Uso da tecnologia e da inovação como forma de inclusão e mitigação das desigualdades;

**V** - Busca permanente de melhoria dos processos e ferramentas de atendimento aos usuários e usuárias da Defensoria Pública;

**VI** - Desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação do atendimento dos cidadãos, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;

**VII** - A possibilidade de os usuários e usuárias demandarem e acessar os serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial na forma do art. 2º, §2º da Portaria n.º 001, de 16 de março de 2022;

**VIII** - O uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão;

**IX** - A atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados pessoais em ambiente seguro quando for indispensável para a prestação do serviço, nos termos da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e, quando couber, com a transferência de sigilo, nos termos do art. 198 da Lei n.º 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional), e da Lei Complementar n.º 105, de 10 de janeiro de 2001;

### **SEDE ADMINISTRATIVA**

Tv. João Francisco da Silveira (Barão de Maruim), 44  
Centro, CEP: 49.010-360, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3800

### **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

Avenida Ministro Geraldo Barreto Sobral, 1436  
Jardins, CEP: 49.026-010, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3700



**X** - 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:

**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 eliminação de formalidades e de exigência cujo custo econômico ou social seja superior ao benefício auferido;

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

**V** - a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos;

**VI** - a presunção de boa-fé do(a) usuário(a) dos serviços públicos;

**VII** - a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

**VIII** - o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

**IX** - a acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos da Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

**X** - o estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;

**XI** - o tratamento adequado a idosos, nos termos da Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso);

**XII** - 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 n.º 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet); e

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



**Art. 4º** - A Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas coordenará o estudo para a ampliação dos serviços digitais da Defensoria Pública.

**Art. 5º** - 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. 6º** - As plataformas de governança digital deverão ser acessadas por meio de portal intuitivo oficial, de aplicativo 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. 7º** - Os órgãos de direção, chefia e assessoramento da Defensoria Pública deverão informar ao setor competente, quaisquer atualizações de dados referentes às informações institucionais de que tenha conhecimento, no prazo de 3 dias, a contar do conhecimento formal.

**Art. 8º** - A Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas, responsável pela prestação digital dos serviços públicos da Defensoria Pública, deverá, no âmbito de sua competência:

**I** - Manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público, quando tomar conhecimento formal;

**II** - Integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários, de assinatura eletrônica, quando aplicáveis;



**III** - eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, exigências desnecessárias quanto à apresentação, pelo usuário, de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis;

**IV** - Aprimorar a gestão das suas políticas públicas com base em dados e em evidências por meio da aplicação de inteligência de dados em plataforma digital.

**Art. 9º** - É atribuição da Coordenadoria de Comunicação manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público, principalmente os referentes à Carta de Serviços ao Cidadão.

**Art. 10** - À Subdefensoria Pública-Geral para Assuntos Administrativos compete monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços.

**Art. 11** - Caberá à Subdefensoria Pública-Geral para Assuntos Administrativos incentivar, orientar e acompanhar a implementação e aprimoramento das práticas de governança adotadas pela Administração da Defensoria Pública do Estado de Sergipe, em consonância com os princípios e as diretrizes estabelecidas na Lei Federal n.º 14.129/2021, 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(as), observados os princípios da Lei Federal n.º 14.129/2021.

**Art. 12** - As Plataformas de Governo Digital deverão atender ao disposto na Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção



de Dados, bem como nos demais que sejam criados no âmbito da Defensoria Pública do Estado.

## **CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS (AS) USUÁRIOS (AS) DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 13** - São garantidos aos(às) usuários(as) da prestação digital dos serviços públicos da Defensoria Pública:

- I** - Gratuidade no acesso às Plataformas digitais disponibilizadas;
- II** - Atendimento humanizado e amplo nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão;
- III** - Padronização de atendimento digital e dos procedimentos referentes à exigência 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** - Preservação de dados pessoais, nos termos da Lei Federal n.º 13.709/2018;
- VI** - Indicação de canal preferencial de comunicação com os(as) usuários(as) 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. 14** - Os serviços digitais disponíveis em operação no âmbito da Defensoria Pública:

- I** - Atendimento virtual;
- II** - Carta de Serviços ao(à) Usuário(a);
- III** - Dados abertos;
- IV** - Portal da Transparência;
- V** - Pesquisa de satisfação;

### **SEDE ADMINISTRATIVA**

Tv. João Francisco da Silveira (Barão de Maruim),44  
Centro, CEP: 49.010-360, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3800

### **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

Avenida Ministro Geraldo Barreto Sobral, 1436  
Jardins, CEP: 49.026-010, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3700



- VI** - Sistema administrativo – E-DOC;
- VII** - Sistema finalístico - SOLAR.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 15** - O acesso para o uso dos serviços públicos poderá ser garantido total ou parcialmente pela Defensoria Pública, com o objetivo de promover o acesso universal à prestação digital dos serviços.

**Art. 16** - Esta portaria entrará em vigor nesta data, revogando as disposições em contrário.

**Art. 17** - Dê-se ciência, publique-se e cumpra-se.

**VINÍCIUS MENEZES BARRETO**  
**Defensor Público-Geral**

*by APBS.*

#### **SEDE ADMINISTRATIVA**

Tv. João Francisco da Silveira (Barão de Maruim),44  
Centro, CEP: 49.010-360, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3800

#### **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

Avenida Ministro Geraldo Barreto Sobral, 1436  
Jardins, CEP: 49.026-010, Aracaju/SE  
Tel.: (79) 3205-3700