

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4, DE 24 DE JULHO DE 2024.

Regulamenta os princípios, regras e instrumentos da Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital), no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará.

A **DEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DO PARÁ**, no uso das atribuições conferidas pelo o art. 8º, I, IV e VIII da Lei Complementar nº 54, de 07 de fevereiro de 2006; considerando o disposto na Lei Federal nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, considerando o disposto na Lei Federal nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e a Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o acesso à informação 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, em decorrência, inclusive, das regras estabelecidas pela avaliação nacional da Transparência Pública;
RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por finalidade regulamentar os princípios, regras e instrumentos da Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital), no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará, 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 - a ampliação dos serviços digitais na atividade administrativa e finalística;

III - a participação do cidadão na escolha dos recursos tecnológicos que melhor atendem a disponibilidade dos serviços prestados pela instituição;

IV - o uso da tecnologia e da inovação como forma de inclusão e mitigação das desigualdades;

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

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

VII - a possibilidade de os usuários e usuárias demandarem e acessarem os serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;

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

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 nº 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 nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional), e da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001;

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 usuário e à usuária das exigências e documentos necessários à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida ou evento superveniente;

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

VI - a presunção de boa-fé do usuário e da usuária dos serviços públicos;

VII - 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);

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

IX - 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);

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

XI - o tratamento adequado a idosos, nos termos da Lei nº 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 nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);

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

Art. 4º A Diretoria de Inovação e Transformação Tecnológica, por meio de suas unidades, 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 do corpo funcional na escolha de soluções para a transformação digital.

Art. 6º As plataformas de governança digital deverão ser acessadas por meio de portal da Defensoria Pública do Estado do Pará na rede mundial de computadores (internet).

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 usuários e usuárias.

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 Diretoria de Inovação e Transformação Tecnológica, 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 e às usuárias, de assinatura eletrônica, quando aplicáveis;

III - eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, exigências desnecessárias quanto à apresentação, pelo usuário ou usuária, 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 Incumbe à Diretoria de Comunicação Social manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público, principalmente as referentes à Carta de Serviços.

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

Art. 11. Caberá ao Núcleo de Controle Interno incentivar, orientar e acompanhar a implementação e aprimoramento das práticas de governança adotadas pela Administração da Defensoria Pública do Estado do Pará, em consonância com os princípios e as diretrizes estabelecidas na Lei Federal n. 14.129/2021, incluindo no mínimo:

I - Formas de acompanhamento de resultados;

II - Soluções para melhoria do desempenho das unidades;

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 instituição no cumprimento de sua missão e na proteção dos usuários e usuárias, observados os princípios da Lei Federal n. 14.129/2021.

Art. 12. 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), bem como na Instrução Normativa nº 3, de 5 de maio de 2024.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS(AS) USUÁRIOS(AS) DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. São garantidos aos usuários e às usuárias 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;

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. 13.709/2018;

VI - Indicação de canal preferencial de comunicação com os usuários e usuárias 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. Consideram-se como os principais serviços digitais disponíveis em operação no âmbito da Defensoria Pública:

I - Protocolo Eletrônico: ferramenta web (e-mail protocolo@defensoria.pa.def.br), que assegura o protocolo virtual e remoto de petições, ofícios e recursos direcionados à Administração da Defensoria Pública;

II - Carta de Serviços ao(à) Usuário(a): instrumento institucional e de transparência, estabelecido a partir da Lei Federal nº 13.460/17 e tem como principal função descrever os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los;

III - Conexão Defensoria: canal de agendamento virtual para os usuários da Região Metropolitana de Belém.

IV - Atendimento Virtual Personalizado: canal de acompanhamento de processos e agendamento virtual para assistidos da Defensoria pública;

V - Ouvidoria Geral: formulário de atendimento destinado a fixar um canal de comunicação digital entre a sociedade e a Defensoria Pública;

VI - Portal da Transparência: domínio de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de informações sobre a gestão pública da instituição;

VII - Pesquisa de satisfação: Formulário destinado a coletar informações relativas a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela Defensoria Pública;

VIII - Processo Administrativo Eletrônico - PAE: ferramenta para criação, gerenciamento e tramitação de documentos eletrônicos que atende aos órgãos do Estado do Pará;

IX - Sistemas SOLAR e SCPJ Web: sistemas finalísticos para acompanhamento jurídico do assistido, através do processamento de informações, prática de atos processuais, registro dos atendimentos, geração de relatórios e controle de dados da Defensoria Pública.

X – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC: O Serviço de Informação ao Cidadão é o canal em que todo o cidadão tem o direito constitucional de obter dos órgãos públicos informações de seu interesse, conforme prevê o art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

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. Os casos omissos serão resolvidos pela Defensoria Pública-Geral.

Art. 17. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos a contar de 1º de julho de 2024.

MÔNICA PALHETA FURTADO BELÉM
Defensora Pública-Geral do Estado do Pará



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2024/2277609

Anexo/Sequencial: 2

Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2018.

Assinatura(s) do Documento:

Assinado eletronicamente por: Monica Palheta Furtado Belem, **CPF:** ***.800.212-**

Em: 25/07/2024 10:53:39

Aut. Assinatura: eedc7ad9d91fee203c8fd8a350148d41355132e1cbb1c8239b12d811c3d878f0



Identificador de autenticação: 9a4b7c68-b421-4d07-86a7-73422b31790a

Confira a autenticidade deste documento em
<https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>