



DEFENSORIA PÚBLICA DO AMAPÁ
Rua Eliezer Levy, Nº 1157 - Bairro Centro - CEP 68900-083 - Macapá - AP - defensoria.ap.def.br

PORTARIA - DPG Nº 511, DE 23 DE MAIO DE 2025.

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

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO AMAPÁ, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO os termos da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021 - Lei do Governo Digital, a qual dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital, destinados ao aumento da eficiência pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão;

CONSIDERANDO que se aplica a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021 - Lei do Governo Digital, conforme seu artigo 2º, caput e inciso III, às administrações diretas e indiretas dos demais entes federados, desde que adotem os comandos daquela lei por meio de atos normativos próprios;

CONSIDERANDO os ditames da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, da proteção e da defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública do Estado do Amapá é um indutor e fomentador, junto aos entes jurisdicionados, de práticas digitais que fortalecem a efetividade, a eficiência e a transparência pública;

CONSIDERANDO que a DPE/AP vem desenvolvendo e 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
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Portaria visa regulamentar a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, de forma a garantir a eficácia, a eficiência e a efetividade na prestação dos seus serviços digitais.

Art. 2º A prestação dos serviços digitais desta Defensoria Pública deverá ser norteada pelos seguintes princípios e diretrizes:

I - desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da relação da DPE/AP com os seus assistidos e sociedade mediante serviços digitais;

II - disponibilização aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos, em plataforma digital de acesso, das informações e dos serviços prestados pela DPE/AP, observadas as restrições legalmente previstas;

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

IV – transparência na execução dos serviços públicos e monitoramento da qualidade desses serviços, por intermédio do Portal da Transparência da DPE/AP e de sua Ouvidoria-Geral;

V - incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública, por intermédio de sua Ouvidoria-Geral e de outras ferramentas disponíveis, previstas na Lei Orgânica, Regimento Interno e outros normativos específicos da DPE/AP;

VI – transparência como dever do gestor público de prestar contas diretamente à população sobre a gestão dos recursos públicos;

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

VIII - uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública;

IX - atuação integrada entre órgãos e 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;

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

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - imposição imediata e de uma única vez ao interessado das exigências necessárias à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente;

XIII - interoperabilidade de sistemas e promoção de dados abertos, sempre que possível e tecnicamente viável;

XIV - 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);

XV - presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos;

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

XVII - 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);

XVIII - estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos no uso das tecnologias digitais e na inclusão digital da população por intermédio da Escola Superior da Defensoria Pública;

XIX - estímulo ao uso de assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;

XX - tratamento adequado à pessoa idosa, nos termos da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso);

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

Art. 3º Para os fins desta Portaria, considera-se:

I - autosserviço: acesso, pelo cidadão, a serviço público prestado por meio digital sem necessidade de mediação humana;

II - carta de serviços ao usuário: documento que tem o objetivo de informar o cidadão sobre os serviços prestados, as formas de acessá-los, bem como os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público pelo órgão ou entidade;

III - dados abertos: dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou tratamento por qualquer pessoa, física ou jurídica;

IV - formato aberto: formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou de qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização;

V - governança: compreende os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução do órgão em relação às suas atividades e serviços de interesse da sociedade;

VI - interoperabilidade: característica que se refere à capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente;

VII - responsividade: abordagem de web design que permite que páginas da web sejam disponibilizadas e visualizadas corretamente em uma variedade de dispositivos eletrônicos;

VIII - plataforma digital: ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessárias para a oferta e prestação digital de serviços e de políticas públicas;

IX - riscos: possibilidade de que um evento afete negativamente o alcance de objetivos;

X - transparência ativa: disponibilização de dados pela administração pública independentemente de solicitações.

Parágrafo único. Aplicam-se a esta Portaria os conceitos da Lei nº 13.709, de 14 de

agosto de 2018 (LGPD), da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Portaria - DPG nº 510, de 23 de maio de 2025.

CAPÍTULO II

DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º A Defensoria Pública utilizará instrumentos para desenvolvimento de capacidades organizacionais voltadas à transformação digital, com o objetivo de:

I - criar e avaliar estratégias e conteúdo para o desenvolvimento de competências para fomentar a transformação digital entre servidores;

II - pesquisar, desenvolver e testar métodos, ferramentas e iniciativas para a colaboração entre servidores e cidadãos no desenho de soluções focadas na transformação digital;

III – promover a modernização e o fortalecimento do exercício do controle externo com a utilização de soluções digitais.

Art. 5º A oferta digital dos serviços públicos será realizada, subsidiariamente, por meio de tecnologias acessíveis à população em geral, incluindo pessoas de baixa renda e residentes em áreas rurais ou isoladas, sem comprometer o direito do cidadão ao atendimento presencial.

Art. 6º Os serviços públicos digitais prestados pela DPE/AP estarão elencados em sua Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, disponibilizada no sítio eletrônico deste órgão.

Parágrafo único. Cabe à DPE/AP disponibilizar as informações sobre a prestação de serviços públicos conforme disposto na sua Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 7º No âmbito de suas competências, a DPE/AP, na prestação digital de serviços públicos, deverá:

I - manter atualizadas sua Carta de Serviços, as plataformas digitais, as informações institucionais e as comunicações de interesse público;

II - monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços;

III - eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, exigências

desnecessárias quanto à apresentação, pelo usuário, de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis.

CAPÍTULO III DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos oferecidos pela DPE/AP, além daqueles constantes das Leis nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais):

I - gratuidade no acesso;

II - atendimento nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão;

III - de outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital;

IV - recebimento de protocolo digital das solicitações apresentadas.

CAPÍTULO IV DA ABERTURA DOS DADOS

Art. 9. A Defensoria Pública do Estado do Amapá promoverá a transparência ativa de dados, com vistas ao fortalecimento do controle social e da disseminação de iniciativas inovadoras visando ao aprimoramento da gestão pública.

§1º Na promoção da transparência ativa de dados, a DPE/AP observará as diretrizes do art. 29, §1º da Lei nº 14.129/2021.

§2º Sem prejuízo da legislação em vigor e independente de provocação externa, a DPE/AP divulgará em seu portal da transparência as informações listadas no art. 29, §2º da Lei nº 14.129/2021.

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar à Ouvidoria-Geral da DPE/AP pedido de abertura de bases de dados, que deverá conter os dados de contato do requerente e a especificação da base de dados requerida.

§1º Os procedimentos e os prazos previstos para o processamento de pedidos de acesso à informação dispostos no artigo 11 e artigo 14 da Portaria - DPG nº 510, de 23 de maio de 2025 aplicam-se ao pedido de abertura de base de dados.

§2º No processamento de pedido de abertura de base de dados de interesse público são vedadas as exigências de:

I – informações para identificação do requerente que inviabilizem o exercício de seu direito;

II – exposição dos motivos determinantes da solicitação realizada.

§3º O requerente poderá solicitar a preservação de sua identidade no pedido de abertura de bases de dados, a qual será resguardada no âmbito da Ouvidoria-Geral.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. Compete ao Defensor Público-Geral expedir atos complementares e de regulamentação, no que couber, visando dar maior efetividade à presente Portaria, observadas as respectivas competências.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.



Documento assinado eletronicamente por **José Rodrigues dos Santos Neto, Defensor Público-Geral**, em 23/05/2025, às 13:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ap.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0108080** e o código CRC **D67C9FFC**.

Macapá/AP, 23 de maio de 2025.

(assinado eletronicamente)

JOSÉ RODRIGUES DOS SANTOS NETO

Defensor Público-Geral do Estado do Amapá

Criado por [beatrizcsantos](#), versão 3 por [beatrizcsantos](#) em 23/05/2025 12:40:45.