

PORTARIA Nº 581/2025, DE 29 DE ABRIL DE 2025.

A DEFENSORA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições previstas no art. 32, V, da Lei Complementar Estadual nº 26, de 28 de junho de 2006, e

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar o disposto na Lei federal n. 14.129/2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, com oferta de serviços públicos digitais eficientes, eficazes, acessíveis, seguros, transparentes e inclusivos;

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 as diretrizes estabelecidas pelo Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) da ATRICON;

CONSIDERANDO a necessidade de normatização interna e implementação de medidas de governança digital capazes de otimizar mão de obra, tempo de trabalho, propiciando melhora da qualidade de atendimento, melhor eficiência dos trabalhos administrativos e ampliação do acesso à justiça;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a inclusão digital e garantir que todos os cidadãos tenham acesso aos serviços da Defensoria Pública, independentemente de suas condições tecnológicas ou socioeconômicas;

Art. 1º. A presente Portaria tem por objetivo instrumentalizar e regulamentar o quanto disposto na Lei Federal no 14.129/2021 no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Bahia, com o objetivo de aumentar a eficiência dos serviços prestados pela instituição por meio da desburocratização, inovação, transformação digital e da participação do cidadão.

Art. 2º. São princípios que regem a governança digital no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Bahia:

I - a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação;

II - a transparência e o monitoramento da qualidade dos serviços prestados;

III - a simplificação dos procedimentos de acesso e acompanhamento dos serviços pelos usuários;

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

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

VI - a presunção de boa-fé do usuário dos serviços;

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

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

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 tratamento adequado à pessoa idosa, nos termos da Lei no 10.741/2003 (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, nos termos do art. 24, V e art. 25, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

Art. 3º. São diretrizes da governança digital no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Bahia:

I - a manutenção dos serviços digitais disponíveis, bem como a garantia da sua evolução tecnológica;

II - ampliação da oferta de serviços digitais;

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

IV - desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação do atendimento dos usuários através da oferta serviços digitais acessíveis inclusive por dispositivos móveis;

V - o acesso aos serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;

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

VII - a garantia de manutenção do atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e a necessidade do público-alvo do serviço;

VIII - o estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nos atos, documentos, interações e comunicações.

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 membros as e servidores (as) na escolha de soluções.

Art. 5º. A Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação (CTI) e a Coordenação de Modernização e Informática (CMO) ficarão encarregadas da condução de estudos para o incremento e ampliação dos serviços digitais da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

Art. 6º. A Defensoria Pública da Bahia adotará práticas de governança em consonância com princípios e diretrizes estabelecidas na Lei Federal n. 14.129/2021 e nesta portaria, incluindo:

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. 14.129/2021;

V - Elaborar, publicizar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 7º. A Coordenação de Modernização e Informática (CMO), 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 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. 8º. 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 referentes aos serviços públicos prestados pela Defensoria Pública.

Art. 9º. Os órgãos de direção, chefia e assessoramento da Defensoria Pública deverão manter atualizados os dados referentes às informações institucionais de que tenha conhecimento, através de comunicação oficial à Coordenação de Modernização e Informática (CMO).

Art. 10º. As Plataformas de Governo Digital no âmbito da Defensoria Pública da Bahia deverão atender ao disposto na Lei Federal no 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Art. 11. São garantidos aos (às) usuáries da prestação digital dos serviços públicos da Defensoria Pública da Bahia:

I - Gratuidade no acesso às Plataformas digitais disponibilizadas;

II - Atendimento humanizado e amplo nos termos da Carta de Serviços ao Usuário;

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 (as) usuários (as) para recebimento de notificações, mensagens e outros referentes à prestação dos serviços públicos.

Art. 12. São serviços digitais disponíveis e em operação no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Bahia:

I - SIGAD - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

II - Agendamento on line

III - Aplicativo para registro de solicitações de atendimento para o assistido

IV - Observatório de dados - Sistema desenvolvido para análise de dados estratégicos e tomadas de decisão

V - SGE - Sistema de Gerenciamento de Equipamentos

VI - SICAD - Sistema Carreira Defensorial

VII - SIPED - Sistema de Expansão Defensorial

VIII - Voto Digital - Registro de voto para eleições da DPE (DPG, Ouvidoria, Conselho Superior, etc)

IX - GED - Gestão Eletrônica de Documentos

X - Portal de Sistemas - Sistema para solicitação de diárias e material de consumo

XI - Honorários - Sistema para gestão de honorários da DPE

XII - Ouvidoria - Sistema para registro de manifestações dos cidadãos e assistidos

XIII - Diário Oficial - Sistema para envio e visualização de publicações da DPE

XIV - SACTRANS - Sistema para solicitação de transporte da DPE

XV - Portal RH - Sistema de acompanhamento de recursos humanos

XVI - Servicedesk - Sistema para abertura de chamados de TI

XVII - SEI - Sistema Eletrônico de Informações

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.

Art. 13. O acesso aos 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. 14. Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Defensoria Pública Geral, em 29 de abril de 2025.

CAMILA ANGÉLICA CANÁRIO DE SÁ TEIXEIRA

Defensora Pública Geral do Estado da Bahia