



DPE **PR**
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
R. Mateus Leme, 1908 - Bairro Centro Cívico - CEP 80530-010 - Curitiba - PR - <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/>

RESOLUÇÃO DPG Nº 232, DE 23 DE MAIO DE 2025

*Dispõe sobre regulamentação da Lei Federal nº 14.129/2021
no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná.*

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 18, XII, da Lei Complementar 136/2011, e

CONSIDERANDO 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 que requer a regulamentação no âmbito interno da Defensoria Pública;

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

CONSIDERANDO a participação da Defensoria Pública do Estado do Paraná nas ações desenvolvidas pelo Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), organizado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

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; e

CONSIDERANDO o contido no processo SEI nº 25.0.000004075-7;

RESOLVE:

Art. 1º. Ficam instituídos ,no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná, os princípios, regras, instrumentos e diretrizes estabelecidos pela Lei Federal n. 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 avaliação 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 usuários e usuárias demandarem e acessar os serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;

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 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 exigências 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, como necessidade de atualização periódica de cadastro;

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

VI - a presunção de boa-fé do usuário (a) 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 ao Usuário;

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;

XI - o tratamento adequado a idosos, nos termos da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso).

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

Art. 4º. A Assessoria de Tecnologia e Inovação, com apoio da Diretoria de Tecnologia e Inovação, será responsável por conduzir os estudos para a expansão 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 (três) dias, a contar do conhecimento formal.

Art. 8º. Os órgãos e Diretorias encarregados da prestação digital de serviços públicos na Defensoria Pública devem, dentro de suas competências:

- 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 - reduzir, 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 Diretoria de Comunicação manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público, principalmente os referentes à Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 10. Caberá aos responsáveis pela governança incentivar, orientar e acompanhar a implementação e aprimoramento das práticas, princípios e as diretrizes estabelecidas na Lei Federal n. 14.129/2021, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná, 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 - acompanhamento e orientação da 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.

Art. 11. 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 e demais atos normativos internos da Defensoria Pública que venham abranger a temática.

Art. 12. São garantidos aos (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 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. 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.

Art. 13. São 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 - Ouvidoria Geral;
- V - Portal da Transparência; e
- VI - Diário Oficial da Defensoria Pública.

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, visando a garantir a contínua modernização e eficiência, promovendo uma Defensoria Pública mais acessível e integrada para todos os cidadãos.

Art. 14. 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. 15. Os casos omissos serão avaliados e resolvidos pela Defensoria Pública-Geral ou a quem essa delegar a atribuição.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ

Defensor Público-Geral do Estado do Paraná



Documento assinado digitalmente por **MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ, Defensor Público-Geral do Estado do Paraná**, em 23/05/2025, às 12:56, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.

Nº de Série do Certificado: 7893721704094571265



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.defensoria.pr.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093286** e o código CRC **58A9F390**.