Diário Oficial em 17/06/2026

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

INSTRUÇÃO NORMATIVA - DPG Nº 02, DE 12 DE JUNHO DE 2026.

Dispõe sobre a padronização, formalização e controle das solicitações de serviços de Tecnologia da Informação e Desenvolvimento de Sistemas no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amapá e dá outras providências.

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO AMAPÁ**, no uso das atribuições legais e institucionais que lhe são conferidas pela Lei Complementar Estadual nº 121, de 31 de dezembro de 2019, e demais normas aplicáveis,

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar maior organização, rastreabilidade, transparência, controle e eficiência na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Desenvolvimento de Sistemas no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amapá;

CONSIDERANDO que a adequada gestão das demandas dirigidas à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e à Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas constitui medida indispensável à regularidade administrativa, à segurança da informação, à continuidade dos serviços institucionais e à observância dos princípios da eficiência, impessoalidade, publicidade, planejamento, controle e governança pública;

CONSIDERANDO a necessidade de uniformizar os fluxos de atendimento, evitar a duplicidade de solicitações, prevenir a informalidade na tramitação de demandas técnicas e resguardar o registro histórico das providências adotadas pelos setores competentes;

CONSIDERANDO que a utilização de canais informais, tais como aplicativos de mensagens instantâneas, correio eletrônico, contatos telefônicos, abordagens pessoais ou quaisquer outros meios não oficiais, dificulta o acompanhamento, a priorização, a auditoria e a mensuração dos serviços prestados;

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de estabelecer regras objetivas para o atendimento de demandas urgentes fora do horário regular de expediente, especialmente durante o regime de plantão institucional;

R E S O L V E:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa disciplina o fluxo de solicitação, recebimento, registro, priorização e atendimento das demandas dirigidas à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e à Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas da Defensoria Pública do Estado do Amapá.

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, consideram-se serviços de Tecnologia da Informação e Desenvolvimento de Sistemas, entre outros:

I – suporte técnico a equipamentos de informática, computadores,

notebooks, impressoras, scanners, dispositivos móveis e demais recursos tecnológicos institucionais;

II – atendimento relacionado a redes, internet, conectividade, infraestrutura tecnológica, telefonia institucional e sistemas de comunicação;

III – criação, alteração, bloqueio, desbloqueio ou recuperação de acessos a sistemas institucionais;

IV – manutenção, correção, parametrização, atualização, desenvolvimento ou melhoria de sistemas, plataformas, bancos de dados e ferramentas digitais;

V – instalação, configuração ou atualização de softwares autorizados;

VI – apoio técnico em eventos, reuniões, audiências, mutirões, ações itinerantes, videoconferências e demais atividades institucionais que demandem infraestrutura tecnológica;

VII – quaisquer outras demandas de natureza técnica afetas à Tecnologia da Informação e ao Desenvolvimento de Sistemas.

CAPÍTULO II
DO CANAL OFICIAL DE SOLICITAÇÃO

Art. 3º Toda solicitação de suporte técnico, manutenção, correção, desenvolvimento, configuração, implantação, melhoria, acesso, infraestrutura tecnológica ou qualquer outro serviço relacionado à Tecnologia da Informação e ao **Desenvolvimento de Sistemas deverá ser formalizada exclusivamente por meio do Sistema Oficial de Chamados** da Defensoria Pública do Estado do Amapá.

§ 1º O registro do chamado constitui requisito obrigatório para análise, priorização, execução e acompanhamento da demanda.

§ 2º Demandas não registradas no Sistema Oficial de Chamados não serão atendidas pelas áreas técnicas competentes, ressalvadas as hipóteses de urgência devidamente justificadas e posteriormente formalizadas no sistema.

§ 3º O disposto neste artigo aplica-se a membros, servidores, estagiários, colaboradores e terceirizados vinculados à Defensoria Pública do Estado do Amapá.

§ 4º O chamado deverá conter, sempre que possível, descrição detalhada da demanda e demais informações necessárias à adequada compreensão e solução da solicitação.

Art. 4º Fica expressamente vedada a solicitação, requisição, cobrança, encaminhamento ou tentativa de formalização de demandas de Tecnologia da Informação ou Desenvolvimento de Sistemas por meios diversos do Sistema Oficial de Chamados, especialmente por:

I – aplicativos de mensagens instantâneas, inclusive WhatsApp ou similares;

II – correio eletrônico institucional ou pessoal;

III – ligações telefônicas;

IV – conversas presenciais informais;

V – mensagens encaminhadas diretamente a servidores, coordenadores, assessores, terceirizados ou colaboradores das áreas técnicas;

VI – quaisquer outros meios não instituídos formalmente pela

Administração Superior.

§ 1º Os meios referidos neste artigo poderão ser utilizados apenas para comunicação complementar ou esclarecimentos relativos a chamado previamente registrado.

§ 2º A utilização de canal informal não substitui, em nenhuma hipótese, a obrigatoriedade de abertura do chamado.

§ 3º As demandas encaminhadas em desconformidade com esta Instrução Normativa deverão ser direcionadas ao correto registro no Sistema Oficial de Chamados.

CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO, PRIORIDADE E ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Art. 5º Compete à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e à Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas receber, classificar, priorizar e atender os chamados de acordo com a natureza da demanda, a ordem cronológica de registro, o grau de urgência, o impacto institucional e a disponibilidade técnica.

Art. 6º A prioridade de atendimento será estabelecida pelas áreas técnicas competentes, observando-se, dentre outros critérios:

I – risco à continuidade de serviço essencial;

II – impacto direto no atendimento ao público assistido;

III – comprometimento de audiência, prazo judicial, sessão, plantão, mutirão ou evento institucional;

IV – indisponibilidade sistêmica generalizada;

V – risco à segurança da informação, proteção de dados ou integridade dos sistemas institucionais;

VI – ordem cronológica de abertura do chamado.

Art. 7º A abertura de chamado não implica atendimento imediato, cabendo à área técnica avaliar a complexidade da demanda, a disponibilidade de equipe e as prioridades institucionais existentes.

Art. 8º As unidades solicitantes deverão acompanhar o andamento das demandas por meio do Sistema Oficial de Chamados, abstendo-se de realizar cobranças reiteradas por meios informais.

CAPÍTULO IV
DAS DEMANDAS FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE

Art. 9º Após o encerramento do horário regular de expediente da Defensoria Pública do Estado do Amapá, somente o Defensor Público plantonista poderá formular requisições, solicitações ou demandas emergenciais diretamente ao Coordenador de Tecnologia da Informação ou ao Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas.

§ 1º Nenhum servidor, assessor, estagiário, colaborador, terceirizado, membro não escalado para o plantão ou qualquer outro agente vinculado à Instituição poderá realizar requisições diretamente às Coordenadorias de Tecnologia da Informação e de Desenvolvimento de Sistemas fora do horário regular de expediente.

§ 2º As demandas apresentadas em desacordo com o disposto neste artigo poderão deixar de ser atendidas pelas áreas técnicas competentes, sem prejuízo da orientação quanto ao procedimento adequado.

§ 3º O acionamento extraordinário das áreas técnicas fora do horário regular de expediente deverá restringir-se a situações urgentes e excepcionais que comprometam ou possam comprometer:

I – a regular execução do plantão institucional;

II – o funcionamento de sistemas essenciais à atividade finalística da Defensoria Pública;

III – a prática de ato processual urgente e inadiável;

IV – a continuidade de serviço indispensável ao atendimento da população assistida.

§ 4º Sempre que possível, a demanda emergencial deverá ser posteriormente formalizada no Sistema Oficial de Chamados, para fins de registro, controle, rastreabilidade e histórico institucional.

Art. 10. O atendimento extraordinário realizado fora do horário regular de expediente não afasta a obrigatoriedade de observância dos procedimentos administrativos e operacionais estabelecidos nesta Instrução Normativa.

CAPÍTULO V
DAS RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES SOLICITANTES

Art. 11. Compete às unidades solicitantes:

I – registrar adequadamente suas demandas no Sistema Oficial de Chamados;

II – fornecer informações claras, completas e suficientes para análise técnica;

III – observar os fluxos e procedimentos estabelecidos nesta Instrução Normativa;

IV – evitar a duplicidade de chamados relativos à mesma demanda;

V – acompanhar o andamento das solicitações pelo canal oficial;

VI – prestar esclarecimentos complementares quando solicitados;

VII – observar as normas institucionais de segurança da informação e proteção de dados.

Art. 12. A abertura de chamados genéricos, incompletos, duplicados, abusivos ou dissociados de necessidade institucional poderá ensejar devolução para complementação, reclassificação ou encerramento justificado.

CAPÍTULO VI
DAS RESPONSABILIDADES DAS ÁREAS TÉCNICAS

Art. 13. Compete à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e à Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas:

I – manter canal oficial de chamados acessível às unidades da Instituição;

II – registrar, classificar e acompanhar as demandas recebidas;

III – orientar os usuários quanto ao correto preenchimento dos chamados;

I V – priorizar as demandas de acordo com critérios técnicos e institucionais;

V – informar, sempre que possível, o andamento e a conclusão dos

atendimentos;

VI – manter histórico das solicitações e providências adotadas;

VII – zelar pela segurança, integridade, disponibilidade e continuidade dos serviços tecnológicos institucionais.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. O descumprimento injustificado das disposições desta Instrução Normativa poderá ensejar comunicação à chefia imediata e à Administração Superior para adoção das providências administrativas cabíveis.

Art. 15. Os casos omissos serão resolvidos pelo Defensor Público-Geral, ouvidas, quando necessário, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e a Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas.

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

Publique-se e cumpra-se.

(Assinado Eletronicamente)
IGOR VALENTE GIUSTI
Defensor Público-Geral da Defensoria Pública do Estado do Amapá

Documento assinado eletronicamente por **Igor Valente Giusti**, **Defensor Público-Geral**, em 16/06/2026, às 12:11, 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 **0232074** e o código CRC **1ABB1EA2**.

26.0.000005759-1 0232074v10