

RESOLUÇÃO CONJUNTA DPG e CG Nº 001, DE 21 DE OUTUBRO DE 2022
Alterada, em partes, pela Resolução Conjunta DPG e CGE nº001/2023

Dispõe sobre o uso do Sistema Solar e sobre a rotina geral de atendimento ao público na Defensoria Pública do Estado do Paraná.

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL**, no exercício de suas atribuições legais previstas no artigo 18, incisos I e XII, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011, e o **CORREGEDOR-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA**, no exercício das atribuições previstas no artigo 33, inciso IX, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011;

CONSIDERANDO a necessidade de proteção à transmissão de dados sensíveis e os termos da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

CONSIDERANDO o princípio institucional da unidade da Defensoria Pública e a necessidade de garantir uma padronização mínima do atendimento ao público na Defensoria Pública do Estado do Paraná, em cumprimento ao art. 5º, I, *a*, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011;

CONSIDERANDO a necessidade de prezar pela qualidade e eficiência do atendimento, nos termos do art. 5º, II, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011;

CONSIDERANDO que cabe ao Conselho Superior “fixar, ouvida a Escola da Defensoria Pública do Estado, parâmetros de qualidade para a atuação dos Defensores Públicos do Estado”, nos termos do art. 27, inciso XXII, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011, não se confundindo as atribuições;

RESOLVE:

TÍTULO I – DO HORÁRIO DE ABERTURA DA SEDE E ROTINA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 1º. Todas as sedes e postos de atendimento da Defensoria Pública do Paraná abrirão ao público, de segunda a quinta-feira, entre 13:00 e 17:00.

§1º. Caso o local de atendimento da Defensoria Pública seja dentro de outro prédio público com horário de funcionamento próprio, tais como em Fóruns do Poder Judiciário, o horário de atendimento poderá seguir o do local, mantendo-se o tempo mínimo de abertura previsto no *caput*.

§2º. A disponibilização de meios de atendimento virtual não ilide a obrigatoriedade da presença de pessoas aptas a fazer o primeiro atendimento ao/à usuário/a da Defensoria Pública para todas as pessoas que se dirigirem à sede durante o horário de atendimento.

§3º. O horário indicado no *caput* não diz respeito a expediente ou jornada de trabalho, devendo ser observados os atos normativos próprios para este fim.

§4º. Ato específico da Administração Superior poderá prever a abertura da sede no período matutino ou em horário ampliado, ouvida a respectiva Coordenadoria, com base na demanda e na população local.

§5º. A disponibilização de equipe própria para o primeiro atendimento presencial será regulamentada por instrução normativa da Defensoria Pública Geral.

Art. 2º. O/a usuário/a da Defensoria Pública que desejar realizar o primeiro atendimento ou buscar informações de acompanhamento processual deverá:

I – Procurar a Central de Relacionamento com o Cidadão por meio dos seguintes canais:

- a) atendimento por telefone, por meio do número 129, quando disponível;
- b) atendimento pelo *site*, por meio da plataforma Luna (Portal Cidadão).

II – Atendimento presencial na sede regional ou em posto de atendimento da Defensoria Pública.

§1º. Os atendimentos da Central de Relacionamento com o Cidadão previstos no inciso I serão prestados em âmbito estadual, observada a interlocução permanente com as unidades de atendimento da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

§2º. O atendimento por meio de aplicativo de mensagens será permitido de forma subsidiária, até ulterior regulamentação específica, devendo ser utilizado, prioritariamente, para acompanhamento processual e comunicação entre Defensoria Pública e usuário/a, respeitando-se todos os termos da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) quanto ao tratamento de dados pessoais.

Art. 3º. É vedada, em qualquer caso, a exigência de agendamento exclusivamente para triagem socioeconômica ou para orientações gerais.

Parágrafo único – No primeiro Núcleo Regional de Atendimento, correspondente a Curitiba e Região Metropolitana, a triagem socioeconômica presencial será realizada na sede central, localizada na Praça Tiradentes, podendo ser realizada em outros postos de atendimento, inclusive nos Fóruns Descentralizados de Curitiba e na Região Metropolitana de Curitiba, conforme disponibilidade de equipe e a critério da Coordenadoria local.

Art. 4º. Por ocasião do primeiro atendimento pela plataforma Luna (Portão do Cidadão), a Central de Relacionamento com o Cidadão realizará a triagem socioeconômica e o agendamento com defensor/a público/a e sua equipe, nos setores correspondentes.

§1º. Nos casos de primeiro atendimento realizado pela Central de Relacionamento com o Cidadão, será providenciado o cadastro dos dados essenciais do/a usuário/a (nome completo, CPF, data de nascimento, nome da mãe, telefone, e-mail quando utilizado, renda declarada, endereço e demanda jurídica apresentada), o/a qual deverá levar os documentos na data agendada para inserção no sistema Solar pelo respectivo setor.

§2º. A Central de Relacionamento com o Cidadão deverá informar a documentação básica necessária para o atendimento dos setores, de acordo com a demanda identificada.

Art. 5º. Todas as pessoas que se dirigirem a uma sede, posto de atendimento ou setor da Defensoria Pública deverão ser acolhidas e orientadas, sendo defesa a dispensa do/a usuário/a sem a prestação de informações básicas de encaminhamento.

§1º. Entende-se como primeiro atendimento, em conjunto à triagem socioeconômica:

I – Escuta ativa: atividade de ouvir e compreender o que o usuário tem a dizer, permitindo que o atendente absorva, de fato, o conteúdo da fala do usuário;

II – Identificação da demanda: identificação da demanda jurídica e/ou social a partir da escuta ativa do usuário;

III – Orientação jurídica: prestação de esclarecimentos de forma compreensível pelo usuário;

IV – Solução extrajudicial: providências de âmbito administrativo visando atender a demanda identificada na escuta ativa do usuário;

§2º. Entende-se como encaminhamento a providência de âmbito administrativo a fim de encaminhar o/a usuário/a para o órgão ou entidade que poderá resolver a demanda apresentada, com orientação sobre o horário de atendimento e demais informações necessárias para o atendimento no local de destino.

§3º. Após realizada a triagem socioeconômica, se a demanda apresentada pelo/a usuário/a for de atribuição de sede ou posto de atendimento diverso ao que compareceu pessoalmente o/a usuário/a, deverá o/a atendente realizar o agendamento no sistema.

TÍTULO II – DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA SOLAR

Art. 6º. É obrigatório o uso do Sistema Solar para registro e atualização dos prontuários de atendimento dos/as usuários/as da Defensoria Pública do Estado do Paraná, bem como para gestão das agendas de atendimento e armazenamento de documentos pessoais das partes.

§1º. O cadastro deve ser preenchido no mínimo com os dados básicos (nome completo, CPF, data de nascimento, nome da mãe, telefone, e-mail quando utilizado, renda declarada, endereço e demanda jurídica apresentada) e preferencialmente em sua totalidade, salvo quando faltar a informação ou documentação do/a usuário/a.

§2º. A instituição fica isenta de eventual responsabilidade por conta da manutenção de documentos e dados pessoais sensíveis em plataforma diversa do Sistema Solar.

§3º. Como regra, os contatos, buscas, telefonemas, *e-mails* e comunicação por qualquer outro meio devem ser registrados ou pré-cadastrados no respectivo prontuário de atendimento no sistema Solar.

§4º. Nas hipóteses em que o volume de atendimento não permitir o registro completo do contato e se tratar de simples informação por meio de aplicativo de mensagens, é facultado o registro simples e escrito em meio de controle próprio do setor ou sede, o qual deverá ser mantido disponível para consulta posterior.

§5º. O disposto no *caput* se aplica ao atendimento a pessoas encarceradas e adolescentes

apreendidos/as, sendo registrado em seu prontuário também os atendimentos a familiares.

§6º. Estão compreendidos no *caput* os expedientes de denegação de atendimento, suspeição, impedimento, apoio operacional de equipe multidisciplinar, cooperação entre Defensorias Públicas do Paraná, dentre outros que possuam relação direta com o atendimento ao cidadão/cidadã.

§7º. O disposto no *caput* se aplica à orientação jurídica e encaminhamentos extrajudiciais e não se aplica aos estudos sociais realizados pelas equipes técnicas, resguardando-se seu devido sigilo.

Art. 7º. As vagas na agenda de atendimento serão abertas pelos setores e sedes, respeitados os termos gerais desta Resolução.

§1º. Todas as sedes ou setores da Defensoria deverão abrir agenda no Sistema Solar para fins de agendamento do primeiro atendimento pela Central de Relacionamento com o Cidadão, salvo se os setores ou sedes trabalharem com demanda espontânea presencial ilimitada. **Acrescentado pela Res. Conj. GAB/CGE nº 001/2023**

§2º. Quando o primeiro atendimento for realizado por telefone ou pela plataforma Luna, o agendamento será realizado pela Central de Relacionamento com o Cidadão. **Renumerado pela Res. Conj. GAB/CGE nº 001/2023**

§3º. Quando o primeiro atendimento for realizado de forma presencial na própria sede ou posto de atendimento, o agendamento será realizado pela equipe local alocada para o primeiro atendimento e triagem socioeconômica. **Renumerado pela Res. Conj. GAB/CGE nº 001/2023**

§4º. Faculta-se às Coordenadorias locais a definição, por portaria, de dias específicos da semana para atendimento conforme o tema e a natureza da demanda, sendo garantido, porém, o primeiro atendimento ao/à usuário/a e o respectivo agendamento de segunda a quinta-feira, independentemente do dia de seu comparecimento. **Renumerado pela Res. Conj. GAB/CGE nº 001/2023**

§5º. Os atendimentos de retorno solicitados pelos(as) usuários(as) via plataforma Luna somente não serão realizados pela Central de Relacionamento com o Cidadão quando: **Alterado pela Res. Conj. GAB/CGE nº 001/2023**

I - a ficha de atendimento no Sistema Solar não possuir as informações suficientes para suprir a demanda do usuário;

II – o/a usuário/a solicitar o atendimento direto pelo setor responsável;

III - em consulta ao Projudi ou demais sistemas de consultas processuais, o atendimento se revelar de maior complexidade;

IV – for constatada eventual necessidade de peticionamento nos autos

Art. 8º. Quando faltar documento passível de obtenção por meio de ação direta da equipe da Defensoria Pública, ou por meio de convênio já estabelecido, este deverá ser juntado ao prontuário de atendimento pela própria equipe, sendo vedada a suspensão do atendimento para solicitação do documento ao/à usuário/a.

TÍTULO III – PADRÕES MÍNIMOS DE ATENDIMENTO E GESTÃO DA AGENDA

Art. 9º. Fica delegada a cada Coordenadoria, com acompanhamento da Administração Superior e da Corregedoria Geral, a atribuição de definir por portaria a quantidade de vagas a serem abertas para agendamento e atendimento.

§1º. Para a definição da quantidade de vagas de atendimento e a política de atendimento mais adequada para usuários que apresentam mandado de contestação ou manifestação com prazo em curso, a respectiva Coordenadoria deverá buscar a equalização entre os membros/as, a eficiência na organização das equipes de estagiários/as e assessorias e a demanda atual da população, tendo por escopo primevo a garantia de agendamento do atendimento em prazo razoável.

§2º. O sistema entrará em estado de alerta quando a agenda estiver ocupada por período superior a noventa dias, sendo notificada a Administração Superior e a Corregedoria Geral para análise conjunta à Coordenadoria local sobre as providências cabíveis, podendo ser avocada a competência de definição da quantidade de vagas de atendimento.

§3º. Compreende-se como atendimento, para os fins deste artigo, aquele que contém demanda jurídica.

§4º. Caso haja vaga e a documentação mínima necessária para a propositura da demanda esteja disponível, o atendimento poderá ser agendado para o mesmo dia do primeiro atendimento.

§5º. Serão respeitadas as prioridades legais no agendamento.

Art. 10. Em caso de situações excepcionais e de força maior que impeçam o atendimento, deverá a Coordenadoria expedir portaria suspendendo o atendimento, de forma fundamentada e constando prazo determinado ou condição resolutive, dando ciência do ato à Administração Superior e à Corregedoria Geral.

Art. 11. Em caso de membros/as designados para Defensorias Públicas com atribuição para atuar nas áreas de execução penal, criminal e/ou infracional, o atendimento deverá abranger:

I – Atendimento aos familiares de pessoas privadas de liberdade ou adolescentes apreendidos/as;

II – Para a atribuição de execução penal, criminal e infracional, atendimento presencial a pessoas encarceradas ou apreendidas, com frequência mínima quinzenal ou mensal por unidade prisional ou de internação, conforme portaria e acompanhamento da Coordenadoria local, que levará em conta a disponibilidade de meio de transporte e viabilidade em relação à agenda de audiências;

III – Onde houver equipe técnica disponível e não haja equipe técnica do Poder Judiciário, atendimento inicial com apoio psicossocial, inclusive nas audiências de custódia.

Art. 12. Todas as sedes e setores deverão reservar vagas semanais para hipóteses de urgência, assim compreendidas:

- I – Usuária mulher em situação de violência doméstica e familiar ou de gênero, no caso de não atendimento pela Casa da Mulher Brasileira;
- II – Envolver risco de vida ou à saúde de alguma pessoa;
- III – Envolver risco de perecimento imediato de direito fundamental.

TÍTULO IV – REGRAS DE TRANSIÇÃO E OUTRAS DISPOSIÇÕES

Art. 13. As unidades da Defensoria que já tiverem recebido treinamento para o sistema Solar iniciarão os atendimentos no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Atendimentos realizados anteriormente à implementação do sistema Solar deverão ser gradualmente transportados ao sistema apenas em caso de novo atendimento ou acompanhamento do mesmo/a usuário/a, aplicando-se, quando for o caso, a regra do art. 6º, §4º, desta Resolução.

Art. 14. A não utilização do sistema deve ser imediatamente comunicada, justificadamente, à Defensoria Pública Geral.

Art. 15. O cadastro de novos/as usuários/as no sistema Solar deverá ser solicitado unicamente através de “Chamado GLPI”, devendo o pedido ser atendido pelo Departamento de Informática e Tecnologia da Informação em até 2 (dois) dias.

Parágrafo único. Sendo tecnicamente viável, o/a membro/a ou pessoa por ele/a designada poderá cadastrar o/a novo/a usuário/a.

Art. 16. Outras questões e omissões serão resolvidas caso a caso pela Defensoria Pública-Geral.

Art. 17. Fica criada Comissão de Acompanhamento do processo de implementação das mudanças da política de atendimento e da Central de Relacionamento com o Cidadão em todo o Estado, tendo por objetivo a análise de problemas e dificuldade e proposição de soluções.

Parágrafo único. A Comissão de Acompanhamento será composta por:

- I – Um/a membro/a indicado pela Administração Superior, que a presidirá;
- II – Um/a membro/a indicado pela Corregedoria Geral;
- III – Coordenação da Central de Relacionamento com o Cidadão;
- IV – Coordenação do Centro Estadual de Atendimento Multidisciplinar;
- V – Ouvidoria Geral da Defensoria Pública;
- VI – Um/a membro/a indicado pela Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado do Paraná;
- VII – Um/a membro/a indicado pela Associação das Servidoras e Servidores da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

Art. 18. No que tange ao Título II (uso do sistema Solar), esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 19. Em relação aos demais Títulos, esta Resolução entra em vigor em trinta dias a contar de sua publicação.

Parágrafo único. No período previsto no *caput*, cada Coordenadoria providenciará, em conjunto

à Administração Superior, um plano de transição para viabilização do primeiro atendimento nos moldes desta resolução, podendo o prazo previsto ser prorrogado, conforme análise caso a caso pela Defensoria Pública-Geral e pela Corregedoria Geral.

ANDRÉ RIBEIRO GIAMBERARDINO
Defensor Público-Geral do Estado do Paraná

HENRIQUE DE ALMEIDA FREIRE GONÇALVES
Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Paraná