

RESOLUÇÃO DPG Nº 216, DE 28 DE JULHO DE 2023

Regulamenta o atendimento ao público nos postos de atendimento da Defensoria Pública

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**, no uso de suas atribuições legais, especificamente o art. 18, VII, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011,

CONSIDERANDO a estrutura de Núcleo Regional de Atendimento prevista na LCE 136/11, por meio da LCE 248/22,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar o atendimento aos/às usuários/as da Defensoria Pública do Paraná nos postos de atendimento;

CONSIDERANDO a busca pela eficiência e celeridade do serviço público prestado,

CONSIDERANDO a vulnerabilidade socioeconômica dos/as usuários da Defensoria Pública,

RESOLVE

Art. 1º. O atendimento ao público nos postos de atendimento deverá seguir o horário e as normas estabelecidas na Resolução Conjunta DPG e CG nº 001/2022.

Parágrafo único. Entende-se por posto de atendimento todo e qualquer local de atendimento ao público de usuários/as da Defensoria Pública em cidades que não sejam sede do Núcleo Regional de Atendimento, nos termos do §3º do art. 42-A da LCE 136/11.

Art. 2º. O/a usuário/a da Defensoria Pública que se dirigir ao posto de atendimento e cuja demanda for de atribuição de defensor/a público/a de outra cidade do Núcleo Regional de Atendimento, ou de sua sede, deverá ser regularmente atendido/a.

§1º. O primeiro atendimento deverá ser feito pela equipe de primeiro atendimento, onde houver.

§2º. O atendimento jurídico, após a triagem, deverá ser feito, preferencialmente, por estagiários/as ou servidores/as vinculados à equipe do/a defensor/a natural da demanda.

§3º No caso do parágrafo anterior, caso não haja membro/a da equipe do/a defensor/a natural disponível, ou em se tratando de urgência, deverá a equipe de primeiro atendimento, excepcionalmente, reduzir a termo o atendimento, e efetuar a juntada de documentação pertinente, através do sistema SOLAR.

§4º. O agendamento para atendimento presencial em cidade diversa da residência do/a usuário/a deverá ser evitado, exceto em hipótese de pedido do próprio/a usuário, ou caso o/a defensor/a natural, analisando a complexidade da causa, entenda ser imprescindível para a eficiência do serviço público, ou quando não contemplada a área de atuação demandada nas defensorias públicas vinculadas à cidade do posto de atendimento.

Art. 3º. Casos omissos serão resolvidos pela Defensoria Pública-Geral.

Art. 4º. Os termos constantes desta normativa são definidos conforme glossário, no Anexo I.

Art. 5º. Esta Resolução entra em vigor em 30 (trinta) dias após sua publicação.

ANDRÉ RIBEIRO GIAMBERARDINO

Defensor Público-Geral do Paraná

ANEXO I – GLOSSÁRIO DOS TERMOS DA RESOLUÇÃO

Primeiro atendimento: atividade de contato inicial com o/a cidadão/cidadã, a qual se caracteriza por atos de menor complexidade que não adentram na atividade fim, tais como: cadastramento do/da cidadão/cidadã, identificação da demanda, esclarecimento de dúvidas de fatos simples, agendamento de atendimento, encaminhamentos para o atendimento em outras áreas ou órgão etc.

Triagem socioeconômica: atividade voltada a identificar se o/a cidadão/cidadã, que pretende utilizar os serviços da Defensoria Pública do Estado do Paraná, encontra-se dentro dos critérios estabelecidos na Deliberação nº 42/2012 e a Lei Complementar nº 248/2022

Atendimento jurídico: atividade de contato com o/a usuário/usuária, que ocorre após primeiro atendimento e triagem econômica, consistente em atos de maior complexidade e voltados a realizar a atividade fim, tais como: tomada de termo de atendimento, identificação dos fatos importantes para a demanda, esclarecimento de dúvidas de direito ou fatos complexos, elaboração de peças judiciais ou ofícios que se façam necessários etc.

Atendimento excepcional (art. 2º, §3º): atividade de contato com o/a usuário/usuária, que ocorre após primeiro atendimento e triagem econômica, consistente em atos de maior complexidade e voltados a realizar a atividade fim, tais como: tomada de **termo de atendimento (TAI) no sistema SOLAR, identificação de todos de os fatos importantes para a demanda**, esclarecimento de dúvidas de direito ou fatos complexos. Ao fim, encaminhamento para o ofício de Defensoria Pública responsável pelo núcleo de iniciais.

Urgência: questão de fato que traz risco de perda do direito em caso de falta de atendimento em tempo menor do que aquele necessário para que ocorra a triagem socioeconômica e o atendimento jurídico, especialmente em local diverso.

Documentação pertinente a ser juntada no sistema Solar: tratam-se dos documentos previstos no art. 6º, §1º da resolução Conjunta DPG e CG nº 001/2022 e demais documentos que se mostrarem pertinentes ante a urgência constatada.

Complexidade da causa: questões de fato e de direito que, por si, tornam o atendimento da demanda mais ou menos difícil, levando, em caso de grande complexidade, à necessidade de atendimento diferenciado, como o atendimento presencial em cidade diversa da residência do usuário.

