



PORTARIA 03/2023

Dispõe sobre o atendimento ao público na Sede de Francisco Beltrão.

O COORDENADOR DA SEDE DE FRANCISCO BELTRÃO, no uso de suas atribuições normativas,

Considerando o art. 5º da Lei Complementar Estadual 136/2011 que prevê, dentre outros, os direitos dos assistidos da Defensoria Pública do Estado do Paraná à informação sobre a localização e horário de funcionamento da instituição bem como a qualidade e eficiência no atendimento;

Considerando os termos da Resolução Conjunta DPG/CG nº 001/2022;

Considerando que a Sede de Francisco Beltrão não possui condições estruturais adequadas, tratando-se de imóvel cedido pela prefeitura, que não possui ventilação e condições térmicas satisfatórias e nem serviço de segurança;

RESOLVE

Art. 1º. O horário do **primeiro atendimento** presencial, por telefone ou remoto ocorrerá entre 13h e 17h, de segunda a quinta-feira.

§1º. Os usuários que chegarem em horário anterior deverão permanecer em fila na entrada da sede a fim de se garantir o respeito à ordem de chegada.

§2º. Ao início e durante todo o atendimento, a pessoa responsável deverá observar a existência de eventuais casos de **atendimento prioritário** dispostos em Lei (idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência etc);



§3º. Diante da ausência de estrutura para implantação do sistema de chamada por meio digital e por vídeo não serão distribuídas, de início, senhas aos usuários, os quais aguardarão no espaço destinado a recepção o chamamento nominal por ordem de chegada;

§4º. Em caso de futuros problemas relacionados a ordem de chegada e fila de espera, implementar-se-à distribuição de senhas de papel, caso ainda não se tenha estrutura para o sistema de chamada digital;

§5º. A triagem socioeconômica, para as áreas que a demandem, será realizada sempre em conjunto com o primeiro atendimento, nos termos do §1º do art. 5º da Res. Conj. DPG/CG nº 01/2023 e ocorrerá entre 13h e 16h.

Art. 2º. Após a realização da triagem socioeconômica e do **primeiro atendimento**, será agendado horário para o atendimento jurídico específico que ocorrerá de segunda a quinta-feira, nos seguintes termos:

- a) até 06 (seis) horários por semana para atendimento jurídico para iniciais de Família, Sucessões, Registros Públicos e Infância;
- b) até 04 (quatro) horários por semana para atendimento jurídico de acompanhamento (retorno) de processos de Família e Sucessões;
- c) até 02 horários para atendimento jurídico de acompanhamento (retorno) de processos de Infância e Juventude, salvo casos urgentes;
- d) até 06 (seis) horários nas terças-feiras e outros 06 (seis) às quintas-feiras para atendimentos criminais;
- e) até 06 (seis) horários nas terças-feiras para atendimentos da execução penal;

Art. 3º. O cadastro inicial dos atendimentos que não demandem triagem será realizado pelo responsável pelo atendimento jurídico.

Art. 4º. A pedido do(a) usuário(a), poderá ser realizado, de forma excepcional, preferencialmente nos casos de usuários que residam em Comarca diversa,



atendimento na modalidade remota, desde que o Defensor responsável entenda que não se comprometerá a qualidade do serviço prestado.

Parágrafo único. Apenas as mensagens iniciais enviadas dentro do horário de atendimento serão respondidas. Mensagens enviadas fora do horário de atendimento devem ser desconsideradas, sendo enviada mensagem automática informando o horário de atendimento e a necessidade de entrar em contato dentro do horário de atendimento para obtenção de resposta à solicitação.

Artigo 5º. Os casos considerados urgentes pelo Defensor responsável serão atendidos no mesmo dia, ainda que todas as senhas tenham sido distribuídas ou que não haja atendimento na data.

Parágrafo único. O servidor que estiver organizando o atendimento repassará a situação de urgência ao Defensor Público responsável pela supervisão do atendimento a fim de que realize a análise da urgência. Caso o Defensor não esteja na sede, o caso será repassado ao responsável pelo atendimento que, caso não consiga identificar se a situação se caracteriza como urgência, entrará em contato com o Defensor por telefone ou mensagem a fim de analisar a urgência.

Art. 6º. Revoga-se a Portaria anterior sobre o atendimento na Sede de Francisco Beltrão, entrando esta em vigor na data de sua publicação.

Francisco Beltrão, 24 de outubro de 2023.

RENATO MARTINS DE ALBUQUERQUE

Defensor Público Coordenador da Sede de Francisco Beltrão