



## DELIBERAÇÃO CSDP N° 009, DE 21 DE MAIO DE 2024

*Estabelece o Regimento interno do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Paraná*

O **CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ**, no uso de suas atribuições legais, com o poder normativo que lhe foi conferido pelo art. 102 da Lei Complementar Federal n. 80, de 12 de janeiro de 1994, bem como pelo art. 27, I, da Lei Complementar Estadual 136, de 19 de maio de 2011,

**CONSIDERANDO** ao art. 40, inc. I, da Lei Complementar Estadual 136/2011, alterada pela Lei Complementar Estadual 248/2022;

**CONSIDERANDO** o art. 3º da Deliberação CSDP nº 20/2019;

**CONSIDERANDO** o contido no Protocolo nº 21.907.500-6,

### DELIBERA

#### CAPÍTULO I

##### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º.** O presente regimento interno disciplina o funcionamento do Núcleo de Defesa do Consumidor.

**Ar. 2º.** O Núcleo de Defesa do Consumidor funcionará nas instalações da Defensoria Pública, em endereço que deverá ser divulgado no sítio eletrônico da Instituição.

**Parágrafo único.** O atendimento ao público terá horário definido por portaria.

#### CAPÍTULO II

##### DAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º.** O Núcleo de Defesa do Consumidor é órgão de atuação da Defensoria Pública do Estado do Paraná, tendo caráter permanente e como missões primordiais a tutela coletiva, judicial e extrajudicial, o suporte no desempenho da atividade funcional de membras e membros da instituição, bem como o acompanhamento de ações relacionadas à efetivação dos princípios da política nacional das relações de consumo.

**Art. 4º.** São atribuições gerais do Núcleo de Defesa do Consumidor:



- I** - propor medidas judiciais e extrajudiciais para tutela de interesses individuais estratégicos, coletivos e difusos, agindo isolada ou conjuntamente com os/as Defensores/as Públicos/as, Defensoria Pública da União ou órgãos de âmbito estadual e nacional, sem prejuízo da atuação do/a Defensor/a natural;
- II** - receber encaminhamentos e representações que contenham denúncias de violação de direitos ao consumidor, apurar a veracidade e procedência e notificar as autoridades competentes sobre o caso no sentido de fazerem cessar os abusos;
- III** - instaurar procedimento administrativo preparatório para apuração de violações e efetivação de direitos do consumidor, visando a instruir medidas judiciais e/ou extrajudiciais, nos termos da Deliberação CSDP n. 20, de 2 de maio de 2019 ou daquela que porventura venha a substituí-la;
- IV** - realizar e estimular, em colaboração com a Escola Superior da Defensoria Pública, o intercâmbio permanente entre os órgãos de execução e de atuação da Defensoria Pública do Estado, bem como com a sociedade civil, objetivando o aprimoramento das atribuições institucionais e a uniformidade dos entendimentos ou teses jurídicas, respeitada a independência funcional de seus membros;
- V** - editar súmulas tendentes à melhoria dos serviços prestados pela Defensoria Pública, na sua respectiva área de atuação;
- VI** - apresentar ao órgão da Administração Superior competente propostas e sugestões para aprimoramento da política institucional de atendimento e funcionamento das unidades da Defensoria Pública do Estado, na sua respectiva área de atuação;
- VII** - estabelecer permanente articulação com núcleos especializados ou equivalentes de outras Defensorias Públicas Estaduais e da União na área correlata de atuação para definição de estratégias comuns em assuntos de âmbito nacional e para intercâmbio de experiências;
- VIII** - auxiliar na elaboração do Plano Anual de Atuação da Defensoria Pública mediante o encaminhamento de propostas e sugestões, as quais poderão contar com a participação da sociedade civil e segmentos sociais que componham o público alvo da sua respectiva área de atuação, complementando com dados da ouvidoria, se necessário;
- IX** - apresentar plano de atuação estratégica, cujas metas balizam o exercício da função de Coordenação do Núcleo;
- X** - apresentar relatório das atividades desenvolvidas, bem como balanço das atividades desenvolvidas durante a coordenação;
- XI** - alimentar periodicamente banco de dados da Escola da Defensoria Pública do Estado com informações atualizadas de legislação, jurisprudência, doutrina, petições e experiências nacionais e internacionais pertinentes a sua atuação, banco este a ser alimentado e disponibilizado aos demais órgãos de atuação e execução;
- XII** - contribuir com sugestões no planejamento, elaboração e proposição de políticas públicas dentro de sua área temática, bem como acompanhar propostas de



elaboração, revisão e atualização de leis referentes à sua área de atuação;

**XIII** - acompanhar as políticas internacionais, nacionais, estaduais e municipais afetas à sua área de atuação;

**XIV** - desenvolver estudos e pesquisas, criando ou sugerindo a criação de grupos e comissões de trabalho e estudo;

**XV** - informar, conscientizar e motivar a população paranaense, inclusive por intermédio dos diferentes meios de comunicação, a respeito dos direitos e garantias fundamentais do consumidor, em coordenação com a Assessoria de Comunicação e a Escola da Defensoria Pública do Estado;

**XVI** - planejar e organizar as inspeções em locais de violações comuns e reiteradas ao consumidor;

**XVII** - fomentar e prestar apoio a projetos de membras, membros, servidoras e servidores que tenham pertinência com a atividade do Núcleo e que cumpram os requisitos da Instrução Normativa DPG n° 48, de 24 de junho de 2020 ou do diploma normativo vigente que defina o fluxo de tramitação de projetos multidisciplinares e/ou de caráter educacional no âmbito da Defensoria Pública do Estado.

**Art. 5º.** São atribuições do Núcleo de Defesa do Consumidor no âmbito do suporte a membras, membros, servidoras e servidores:

**I** - compilar e remeter oferta de informações técnico-jurídicas, sem caráter vinculativo, a membras, membros, servidoras e servidores, sobre assuntos gerais ligados à área consumerista;

**II** - realizar e estimular, em colaboração com a Escola da Defensoria Pública do Paraná, o intercâmbio permanente entre membras, membros, servidoras e servidores, objetivando o aprimoramento das atribuições institucionais e a uniformidade dos entendimentos ou teses jurídicas no que diz respeito aos direitos do consumidor;

**III** - coordenar o acionamento de Cortes Internacionais em relação a casos de violação de direitos do consumidor.

**Art. 6º** Todas as atribuições do Núcleo, no âmbito do suporte a membras e a membros, serão exercidas sem prejuízo da defensora ou do defensor natural.

**§1º.** As atribuições do Núcleo, no âmbito judicial, nesse caso, são de caráter excepcional, subsidiário e suplementar, justificando-se por critérios de complexidade e amplitude da questão a serem definidos em Plano de Atuação.

**§2º.** Haverá notificação da Defensora ou do Defensor natural em caso de atuação isolada do Núcleo.

### **CAPÍTULO III**

### **DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 7º.** São órgãos do Núcleo de Defesa do Consumidor:

- I - Coordenação;
- II - Defensoria Auxiliar;
- III - Secretaria;
- IV – Colaboradoras e colaboradores.

### **Seção I**

#### **Coordenação**

**Art. 8º.** A Coordenação do Núcleo será exercida por membro/a da Defensoria Pública do Estado, designado/a pela Defensoria Pública-Geral, o/a qual terá como atribuições, sem prejuízo daquelas a serem fixadas por deliberações do Conselho Superior ou resoluções da Defensoria Pública-Geral:

- I - diligenciar para implementar a estrutura necessária ao funcionamento do Núcleo;
- II - proceder à coordenação administrativa dos trabalhos desenvolvidos;
- III - convocar as reuniões ordinárias e extraordinárias do Núcleo, providenciando a publicação no órgão de imprensa oficial;
- IV - elaborar e enviar à Corregedoria-Geral, mensalmente, relatórios das atividades do Núcleo;
- V - zelar pelos registros das reuniões realizadas, bem como dos procedimentos adotados no âmbito da atribuição do Núcleo;
- VI - receber e responder às solicitações de apoio técnico-científico de membra/os e servidoras/servidores da Defensoria Pública;
- VII - instaurar os procedimentos administrativos por portaria ou despacho em pedido de providências;
- VIII - presidir as reuniões plenárias, tomando parte nas discussões e votações, com direito a voto;
- IX - representar o Núcleo em atos e solenidades ou quando houver convocação pelo/a Defensor Público-Geral/Defensora Pública-Geral;
- X - propor Plano de Atuação e zelar por seu cumprimento;
- XI - atuar nos processos, procedimentos, expedientes e desempenhar as demais atividades afetas à sua específica função, nos termos da organização e divisão interna dos trabalhos.

### **Seção II**

#### **Defensoria Auxiliar**

**Art. 9º.** A Defensoria Auxiliar será exercida por membro/a designado/a pela Defensoria Pública-Geral na forma da Deliberação CSDP n. 20, de 2 de maio de 2019 ou daquela que porventura venha a substituí-la, restando suas atribuições já definidas pelo referido diploma normativo.

### **Seção III**

#### **Secretaria**

**Art. 10.** A Secretaria será composta por servidoras e servidores efetivos ou em comissão, escolhidos dentre pessoas que compõem o quadro de apoio da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

**Parágrafo único.** Enquanto não lotados os servidores/as mencionados no *caput* deste artigo, as tarefas de secretaria poderão ser cumpridas por estagiários/as.

**Art. 11.** São atribuições da Secretaria:

**I** - recepcionar e proceder ao atendimento ao público, orientando e promovendo devidamente o encaminhamento das pessoas, inclusive a outros órgãos, quando for o caso;

**II** - receber, autuar e controlar a tramitação de processos administrativos e judiciais atinentes ao Núcleo, observando prazos, cumprindo despachos e registrando-os devidamente;

**III** - orientar e proceder à tramitação de processos e demais documentos e assuntos administrativos, consultando arquivos, levantando dados e prestando informações, quando necessário ou em cumprimento às deliberações superiores;

**IV** - contatar entidades públicas e/ou privadas, em atendimento às solicitações superiores;

**V** - realizar entrevistas com usuárias e usuários, preenchendo termo de atendimento;

**VI** - minutar cartas, ofícios, intimações, notificações, registros de controle interno, circulares e demais documentos, para atender a rotina administrativa, encaminhando-os segundo orientações superiores;

**VII** - organizar e manter atualizados arquivos, fichários e outros, classificando os documentos conforme critério adotado ou pré-estabelecido, possibilitando controle sistemático e consultas posteriores;

**VIII** - organizar, separar, classificar, endereçar e/ou protocolar documentos e correspondências, procedendo ao seu arquivamento adequado;

**IX** - providenciar a manutenção de materiais permanentes, efetuar controle de entrada e saída de materiais e outros, bem como providenciar o reabastecimento de material de expediente junto ao almoxarifado, através de requisição específica, observando sempre o estoque mínimo necessário ao funcionamento da unidade;

**X** - emitir listagens e relatórios, quando solicitado ou necessário;



**XI** - orientar, coordenar e supervisionar os trabalhos desenvolvidos pelas estagiárias e estagiários do Núcleo;

**XII** - secretariar reuniões, redigindo atas, cumprindo instruções superiores;

**XIII** - executar outras atividades de sua competência, que lhe forem atribuídas.

## **Seção IV**

### **Colaboradoras e colaboradores**

**Art. 12.** O Núcleo poderá contar com membra, membro, servidora ou servidor designada/o na forma da Deliberação CSDP n. 20, de 2 de maio de 2019 ou daquela que porventura venha a substituí-la, restando suas atribuições já definidas pelo referido diploma normativo.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO APOIO MULTIDISCIPLINAR**

**Art. 13.** O Núcleo contará com apoio de profissionais especializadas/especializados provenientes do Centro Estadual de Apoio Multidisciplinar - CEAM para atuação na área afeta ao seu tema de especialidade, de acordo com a especificidade de cada demanda.

**Art. 14.** Compete à equipe multidisciplinar:

**I** - fornecer subsídios técnicos para questões afins às suas respectivas áreas;

**II** - elaborar relatórios, laudos, pareceres em casos que envolvam conhecimentos específicos de forma a subsidiar o trabalho jurídico do Núcleo através de documentos técnicos e informações em matéria de suas respectivas áreas, observando os códigos de ética e demais normativas que regulamentam o exercício profissional;

**III** - atuar como assistente técnica em feitos de natureza do Núcleo, quando indicada;

**IV** - atender, em caráter excepcional, pessoas cujos casos sejam objeto de pedidos de providências e ações judiciais pelo Núcleo;

**V** - participar, quando necessário, das reuniões do Núcleo para planejar e discutir as ações e demandas em geral;

**VI** - prestar auxílio permanente para diagnóstico e construção do banco de dados, no âmbito de suas respectivas áreas, sobre os temas afetos ao Núcleo;

**VII** - auxiliar tecnicamente na elaboração de ofícios, recomendações, notas técnicas e normativas internas;

**VIII** - participar e auxiliar na promoção de atividades de educação em direitos e eventos de formação vinculados ao Núcleo;



**IX** - auxiliar tecnicamente na elaboração e revisão de cartilhas e outros materiais informativos;

**X** - participar de reuniões de Conselhos de Políticas Públicas, Comitês e Comissões estratégicas para o trabalho do Núcleo;

**XI** - assessorar o Núcleo em visitas técnicas e inspeções;

**XII** - assessorar o Núcleo no desenvolvimento de projetos institucionais;

**XIII** - assessorar o Núcleo na interlocução junto a outras instituições do Sistema de Justiça e demais parceiros;

**XIV** - promover a composição de grupos de trabalho interinstitucionais a fim de discutir temas estratégicos ao Núcleo, na perspectiva da resolução extrajudicial de conflitos;

**XV** - executar outras atividades de sua competência profissional.

**Parágrafo único.** As servidoras e os servidores se reportarão, para fins de apoio multidisciplinar, à Chefia do Núcleo para organização do fluxograma dos trabalhos a serem desempenhados, de acordo com a demanda e urgência.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS PREPARATÓRIOS**

**Art. 15.** O Núcleo de Defesa do Consumidor possui atribuição para tomada de providências judiciais e administrativas por todo o Estado, sempre que a importância e repercussão da matéria justificar a sua atuação, respeitado o princípio do defensor público natural.

**§1º.** As atribuições do Núcleo são de caráter subsidiário e suplementar, devendo ser justificadas por critérios de complexidade, amplitude e relevância da questão.

**§2º.** A atuação do Núcleo será, salvo casos excepcionais, conjunta com a da defensora ou do defensor natural, devendo, sempre, ser essa defensora ou esse defensor comunicado acerca da atuação do Núcleo.

**§3º.** Em casos de demandas identificadas em mais de um município, o Núcleo adotará a medida cabível em conjunto com as membras e os membros em atuação nos locais, salvo casos excepcionais.

**Art. 16.** Para abertura de protocolos no Núcleo, serão considerados os seguintes critérios:

**I** - Complexidade: quando o houver notícia de ameaça ou lesão a direito, cujas características se afastam do simples binômio lícito-ilícito e implica elevada dificuldade de compreensão sobre o adequado tratamento da questão;

**II** - Amplitude: quando houver notícia de ameaça ou lesão a direito que expressa



conflito de interesses envolvendo um grupo de pessoas, mais ou menos amplo, ainda que haja dificuldade de identificação dos indivíduos lesados;

**III - Relevância da questão:** quando há notícia de ameaça ou lesão a direito decorrente de decisão, imediata ou futura, direcionada a um grupo de pessoas considerado como um todo, e não decorrente das relações intuito personae.

**Art. 17.** Para viabilizar e organizar o exercício das atribuições do Núcleo, serão instaurados procedimentos administrativos nos quais se procederá à coleta de informações, definição das ações cabíveis e promoção da execução do que neles for deliberado, na forma já prescrita na Deliberação CSDP n. 20, de 2 de maio de 2019.

**§1º.** Os procedimentos poderão ser instaurados por meio de portaria ou despacho em pedido de providências ou representação.

**§2º.** Os procedimentos serão instaurados por meio de portaria quando a Chefia do Núcleo tomar conhecimento dos fatos por forma diversa da representação ou pedido de providências.

**§3º.** A representação ou pedido de providências e todos os documentos que porventura identifiquem noticiantes tem caráter sigiloso, que será mantido, inclusive, caso venha a ser indeferido.

**Art. 18.** Ao despachar o pedido de providências, poderá a Coordenação determinar a remessa à defensora ou ao defensor natural ou a outro Núcleo Especializado de Defensoria Pública do Estado, cientificando eventuais pessoas interessadas.

**Parágrafo único.** Surgindo conflito positivo ou negativo de atribuições, deverá a pessoa suscitante apresentá-lo nos próprios autos, fundamentadamente, encaminhando-os à Defensoria Pública-Geral para resolução.

**Art. 19.** A Secretaria do Núcleo manterá registro de feitos, onde serão anotados e numerados os pedidos de providência protocolados e os processos administrativos instaurados.

**§1º.** No registro, serão lançados dados identificadores do procedimento, com descrição sumária de seu objeto e do postulante, quando houver.

**§2º.** Havendo procedimento administrativo arquivado ou em trâmite versando sobre matéria objeto de novo pedido de providências ou nova representação, a Secretaria certificará o fato e remeterá as peças à Coordenação.

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS PROJETOS**

**Art. 20.** O Núcleo poderá criar e desenvolver projetos, inclusive multidisciplinares e/ou de caráter educacional e de articulação com a rede local, para atendimento de demandas individuais ou coletivas que guardem pertinência temática com suas





atribuições, quando existir grave violação de direito ou necessidade de atuação estratégica.

**§1º.** Para os efeitos deste Regimento, considera-se projeto todo empreendimento temporário, de caráter institucional ou em convênio entre a Defensoria Pública e a comunidade externa, destinado a uma finalidade específica, e conduzido por membras/membros ou servidoras/servidores do Núcleo, membras/membros ou servidoras/servidores de fora do quadro do Núcleo, ou mesmo pela comunidade externa em convênio com o Núcleo.

**§2º.** Os projetos devem atender ao disposto no art. 5º, inc. XXI, da Deliberação CSDP n. 020 de 2019, bem como aos requisitos do art. 2º da Instrução Normativa DPG n. 48 de 2020, ou ainda aos requisitos dos diplomas normativos vigentes que definam o fluxo de tramitação de projetos institucionais ou de convênio.

**Art. 21.** Os projetos institucionais podem ser criados, desenvolvidos e coordenados isoladamente por membros/as ou servidores/as de fora do quadro do Núcleo, contar com a participação da comunidade externa e receber apoio institucional caso atenda às características descritas no parágrafo anterior.

**§1º.** A participação nos projetos por servidoras e servidores de fora do quadro próprio do Núcleo dependerá de liberação de superior hierárquica/hierárquico.

**§2º.** A participação em projetos não afasta membras, membros, servidoras e servidores de suas funções ordinárias.

**§3º.** A participação de membra e membro, para configurar hipótese do parágrafo único do artigo 21 da Deliberação CSDP n. 20, de 2 de maio de 2019, deve atingir critérios a serem definidos em portaria da Coordenação.

**§4º.** A participação de servidora e servidor será alcançada pelo regime de compensação de horas por critérios a serem definidos em instrução normativa da Defensoria Pública-Geral.

**§5º.** A participação da comunidade externa nos projetos institucionais terá como objetivo promover seu caráter educacional e/ou a articulação com a rede de atendimento local, e será viabilizada por meio de autorização da Coordenação do projeto ou, quando pertinente, por meio de edital de seleção.

**§6º.** A participação da comunidade externa nos projetos institucionais não configura qualquer vínculo do participante com a Defensoria Pública, devendo o participante sujeitar-se à regulamentação da atividade voluntária no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

**Art. 22.** Os projetos de convênio entre a Defensoria Pública e a comunidade externa poderão ser propostos, elaborados e desenvolvidos no âmbito do Núcleo, desde que guardem pertinência temática com suas atribuições e estejam devidamente formalizados perante a Defensoria Pública-Geral e a instituição conveniada.

---

## CAPÍTULO VII

### DO DESLIGAMENTO

**Art. 23.** Haverá o desligamento do núcleo de membra, membro, servidora ou servidor, auxiliar, colaboradora, colaborador ou participante de projeto que:

I - requerer o afastamento;

II - tiver revogada a designação a pedido da Coordenação;

III - for designada ou designado para o exercício de atribuições incompatíveis com as do Núcleo.

§1º. Exceto na hipótese do inciso I, em que o ato será praticado pela Coordenação do Núcleo, o desligamento dependerá de ato da Defensoria Pública-Geral.

§2º. Nas hipóteses dos incisos II e III, antes da decisão da Defensoria Pública-Geral, será ouvida a pessoa interessada.

**Art. 24.** No caso de desligamento da Coordenação, assumirá interinamente a membra ou o membro auxiliar até nova designação.

## CAPÍTULO VIII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 25.** Os casos omissos serão resolvidos pela Chefia do Núcleo.

**Art. 26.** Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação.

**MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ**

Presidente do Conselho Superior da Defensoria Pública do Paraná



ePROTOCOLO



Documento: **Deliberacao009RegimentointernoNUDECON.docx.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Matheus Cavalcanti Munhoz** em 22/05/2024 13:51.

Inserido ao protocolo **21.907.500-6** por: **Julia Helena de Oliveira Modesto da Silva** em: 21/05/2024 15:02.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:  
**598ddb68c5c9511159a3087995bad5ae**.