PORTARIA DPPR-APU Nº. 17/2024

Dispõe sobre a rotina geral de atendimento ao público na Sede de Apucarana e Posto de Atendimento de Jandaia do Sul

A Defensora Pública Coordenadora da Sede de Apucarana, Thaís Rodrigues de Lima Pereira, no uso de suas atribuições e considerando o disposto na Resolução DPG nº 76 de 25 de fevereiro de 2022 com as alterações da Resolução DPG nº 120 de 04 de abril de 2022, bem como considerando a Resolução Conjunta DPG e CG nº 001, de 21 de outubro de 2022 e a Resolução Conjunta DPG e CG nº 001, de 13 de abril de 2023.

Edita-se a seguinte portaria:

Art. 1º. O atendimento por telefone e whatsapp será destinado a informações gerais ao público, como dias e horários de atendimento, localização da Sede da Defensoria Pública e formas de agendamento e atendimento.

§1º – não será realizado atendimento jurídico por telefone ou whatsapp, sendo vedado o repasse de informações processuais por esse meio;

§2º - o/a Atendente sempre deverá informar a parte sobre a possibilidade do atendimento via Luna;

§3º - o/a Atendente deverá orientar o/a Usuário/Usuária sobre as facilidade do atendimento via Luna, que evita filas e garante um atendimento mais rápido e célere, com a mesma qualidade;

§4º - o/a atendente deverá informar que o atendimento via Luna deve ser solicitado no site crc.defensoria.pr.def.br; o/a Atendente deverá informar o número do seu registro no solar, para que o/a Usuário/Usuária consiga solicitar o atendimento;

§5º - o/a atendente deverá informar que o retorno da equipe do Luna poderá ser por telefone ou por e-mail, devendo o/a Usuário/Usuária ficar atento a ambos os meios;

§6º - o/a Atendente deverá orientar o/a Usuário/Usuária que os atendimentos presenciais nas áreas de Família, Sucessões e Registros Públicos e Infância e Juventude são realizados mediante agendamento, sendo os agendamentos realizados apenas de forma presencial;

§7º - é permitido que a equipe jurídica entre em contato com o/a Usuário/Usuária por telefone ou whatsapp, através do contato registrado no Solar, para a realização das minutas de manifestação. Nesse caso, serão repassadas ao Usuário/Usuária as informações processuais necessárias ao cumprimento do ato;

§8º - o/a Atendente poderá transferir a ligação ao Servidor/Estagiário quando o/a Usuário/Usuária entrar em contato por telefone como forma de retornar alguma solicitação daquele Servidor/Estagiário específico;

§9ª - o/a Atendente registrará as ligações em uma planilha simples, com contato telefônico e nome completo do/da Usuário/Usuária;

§10º - o atendimento será realizado preferencialmente:

I. pela recepcionista;
II. pelo estagiário de ensino médio;
III. pelo estagiário de ensino graduação;

Art. 2º - No atendimento presencial, o/a Usuário/Usuária da Defensoria Pública será atendido inicialmente pela recepcionista, que:

I. Anotará o nome do Usuário por ordem de chegada, para repassar para a equipe de atendimento, respeitando o atendimento prioritário das preferências legais (pessoa com deficiência, pessoa

com mobilidade reduzida, gestante, pessoa com criança de colo, idoso);

II. Informará quantas pessoas serão atendidas anteriormente àquele/àquela Usuário/Usuária;

Art. 3º - Após o atendimento inicial pela recepcionista, o Usuário será atendido pelo estagiário de ensino médio, que neste primeiro momento:

I. Verificará se o/a Usuário/Usuária já possui cadastro no Solar. Se tiver cadastro, atualizará os dados. Se não tiver, realizará o cadastro;

II. Informará o/a Usuário/Usuária a parte sobre a possibilidade do atendimento via Luna;

III. Orientará o/a Usuário/Usuária sobre as facilidade do atendimento via Luna, que evita filas e garante um atendimento mais rápido e célere, com a mesma qualidade;

IV. Informará que o atendimento via Luna deve ser solicitado no site crc.defensoria.pr.def.br; o/a Atendente deverá informar o número do seu registro no solar, para que o/a Usuário/Usuária consiga solicitar o atendimento, inclusive entregando anotação com o site e número do registro;

V. Informará que o retorno da equipe do Luna poderá ser por telefone ou por e-mail, devendo o/a Usuário/Usuária ficar atento a ambos os meios;

VI. Encaminhará a parte para o atendimento jurídico;

VII. Auxiliará a Assistente Social da Sede a realizar a triagem socioeconômica, quando encaminhado pelo atendimento jurídico;

Parágrafo único: na ausência de estagiário de ensino médio, as atribuições serão realizadas pelo próprio estagiário jurídico que realizará este atendimento;

Art. 4º - O Atendimento Jurídico, será realizado pelos estagiários de graduação e pós-graduação de direito, com auxílio e sob supervisão dos Assessores e

Defensores Públicos, que também realizarão os atendimentos, conforme a peculiaridade do caso e necessidade da demanda;

I. No atendimento jurídico, será identificada a demanda da parte, realizando uma breve descrição;
II. Será identificado se é caso de denegação ou encaminhamento, realizando a diligência necessária;
III. Caso a demanda apresentada pelo(a) usuário(a) seja atribuição da sede, será realizada a sua triagem socioeconômica, quando cabível, sendo vedado o agendamento exclusivamente para tal fim se a parte já portar os documentos necessários;
IV. Identificará a área da demanda e realizada a triagem socioeconômica se for o caso, procederá da seguinte forma:
   a) Tratando-se de atendimento das áreas criminal e execução penal, será realizado o atendimento do/da Usuário/Usuária;
   b) Tratando-se de atendimento das áreas de Família, Sucessões e Registros Públicos e Infância e Juventude, será realizado o agendamento, conforme art. 5º e 6º.

Art. 5º - Para os atendimentos das demandas de Família, Sucessões e Registros Públicos serão disponibilizadas 37 vagas e serão agendados da seguinte forma:

I. Atendimentos para inicias em Apucarana: 5 vagas nas terças-feiras e 1 vaga nas quintas-feiras, sendo está disponibilizada ao Centro de Atendimento à Mulher da Prefeitura de Apucarana, conforme Convênio;
II. Atendimentos de mandados em Apucarana: 2 vagas nas segundas-feiras e 2 vagas nas quintas-feiras;
III. Atendimentos de retorno de família em Apucarana: 8 vagas nas quartas-feiras;
IV. Atendimento para mediação extrajudicial em Apucarana: 1 vaga nas quintas-feiras;

V. Atendimentos para inicias áreas de Família, Sucessões e Registros Públicos em Jandaia do Sul: 3 vagas nas segundas-feiras e 2 vagas nas quintas-feiras;

VI. Atendimento para mediação extrajudicial em Jandaia do Sul: 1 vaga nas quartas-feiras;

VII. Atendimentos de mandados em Jandaia do Sul: 2 vagas nas segundas-feiras e 2 vagas nas quintas-feiras;

VIII. Atendimentos de retorno de família em Jandaia do Sul: 6 vagas nas quartas-feiras;

Parágrafo único: a forma de organização de trabalho por agendamento não impede a verificação do caso concreto, realizando atendimento imediato caso a urgência ou peculiaridade da demanda justifique.

Art. 6º - Para os agendamentos das demandas de infância, serão agendados às quartas-feiras, serão disponibilizadas 10 vagas, sendo 5 para a Sede de Apucarana e 5 para o Posto de Atendimento de Jandaia do Sul.

Parágrafo único: a forma de organização de trabalho por agendamento não impede a verificação do caso concreto, realizando atendimento imediato caso a urgência ou peculiaridade da demanda justifique;

Art. 7º - Na sede de Jandaia do Sul, o atendimento previsto no art. 2º e 3º será realizado pelos estagiários vinculados à 7ª Defensoria Pública;

Art. 8º - As disposições previstas aplicam-se ao Posto de Atendimento de Jandaia do Sul;

Art. 9º - Mantem-se as disposições previstas na Portaria 01/2024 no que não for contrário.

Art. 10º. Esta portaria entra em vigor a partir de 7 de janeiro de 2025.

Apucarana, assinado e datado digitalmente.

THAIS RODRIGUES DE LIMA:05757390964
Assinado de forma digital por THAIS RODRIGUES DE LIMA:05757390964
Dados: 2024.12.02 15:28:38 -03'00'

Thaís Rodrigues de Lima Pereira

Defensora Pública Coordenadora de Sede