



PORTARIA Nº 03/2025 - CRD/CMP.MR

Esta Portaria estabelece as regras de atendimento ao público, define os procedimentos e fluxos internos para o correto registro das atividades no Sistema Solar e uniformiza a rotina e os procedimentos administrativos e de atendimento na Sede da Defensoria Pública em Campo Mourão.

O DEFENSOR PÚBLICO COORDENADOR DE SEDE E A DEFENSORA PÚBLICA SUBCOORDENADORA DE SEDE, no uso das atribuições que lhes foram delegadas pela Resolução DPG nº 686, de 12 de dezembro de 2024, pautada na Resolução DPG nº 550, de 9 de outubro de 2024, com fundamento na Lei Complementar Estadual nº 136, de 19 de maio de 2011,

CONSIDERANDO a necessidade de adequar as regras de atendimento ao público e as rotinas administrativas às normativas estabelecidas pela Administração Superior da Defensoria Pública do Estado do Paraná, notadamente a Deliberação CSDP nº 042, de 15 de dezembro de 2017, alterada em partes pela Deliberação CSDP nº 021, de 25 de setembro de 2020, a Resolução Conjunta DPG/CGE nº 001, de 21 de outubro de 2022, alterada em partes pela Resolução Conjunta DPG/CGE nº 002, de 20 de maio de 2024, a Instrução Normativa CGE/DPE nº 001, de 12 de dezembro de 2024, e a Instrução Normativa CGE nº 003/2017, alterada pela Instrução Normativa CGE nº 001/2018, a Instrução Normativa DPG n. 04/2015, alterada pela Instrução Normativa nº 13, de 08 de dezembro de 2016, Instruções Normativas nº 29, de 19 de fevereiro de 2019 e Instruções Normativas nº 38, de 02 e dezembro de 2019, assegurando conformidade com as diretrizes institucionais;

CONSIDERANDO o compromisso da Defensoria Pública com a qualidade e a eficiência no atendimento ao público, nos termos do art. 5º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011;

CONSIDERANDO a necessidade de reorganização do fluxo de atendimentos na Sede de Campo Mourão, promovendo o correto registro das atividades desenvolvidas, a celeridade no andamento dos expedientes internos e o cumprimento



dos prazos processuais, a fim de garantir a efetividade do serviço público de assistência jurídica integral e gratuita;

CONSIDERANDO a importância de padronizar os fluxos de atendimentos presencial e virtual, de modo a contemplar as necessidades da população assistida, em observância às normativas internas da Administração Superior;

CONSIDERANDO o dever de proteção e privacidade de dados pessoais dos(as) assistidos(as), em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD); e

CONSIDERANDO o objetivo de assegurar um atendimento inclusivo, acessível e eficaz, que reflita os princípios de justiça e equidade inerentes à atuação da Defensoria Pública, **RESOLVEM QUE:**

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º – Esta Portaria estabelece as regras de atendimento ao público, define os procedimentos e fluxos internos para o correto registro das atividades no Sistema Solar e uniformiza a rotina e os procedimentos administrativos e de atendimento na Sede da Defensoria Pública em Campo Mourão.

CAPÍTULO II – DOS HORÁRIOS DE ABERTURA E FECHAMENTO DA SEDE

Art. 2º – O horário de funcionamento da Sede de Campo Mourão, de segunda a sexta-feira, será o estabelecido pela Instrução Normativa DPG n. 04/2015, alterada pela Instrução Normativa nº 13, de 08 de dezembro de 2016, e pelas normas que vierem a substituí-la, **o que não se confunde com o horário de atendimento ao público previsto no art. 8º, desta Portaria.**

CAPÍTULO III – DA JORNADA DE TRABALHO DE SERVIDORES(AS) E DO PERÍODO DE ATIVIDADES DOS(AS) ESTAGIÁRIOS(AS)



Art. 3º – A jornada de trabalho dos(as) servidores da Sede obedecerá estritamente às normas estabelecidas pela Administração Superior, admitindo-se, em caráter excepcional e mediante autorização prévia da Coordenação da Sede, a alteração da jornada, desde que haja a observância da devida compensação de carga horária, nas seguintes situações:

- I - realização de eventos nas dependências da Sede ou Plenário do Tribunal do Júri;
- II - questões relacionadas à segurança do local;
- III - compromissos pessoais dos(as) servidores(as), desde que esses não prejudiquem o atendimento ao público e a continuidade da prestação regular do serviço de assistência jurídica gratuita e integral;
- IV - para atender à necessidade do serviço público;
- V - outras situações excepcionais devidamente justificadas.

Art. 4º – Os(as) servidores(as) que estiverem autorizados(as) a desempenhar atividades na modalidade *home office*, devem manter contato constante e permanente com os(as) Defensores(as) Públicos(as) e participar de reuniões presenciais ou virtuais e/ou treinamentos, sempre que convocados(as) por aqueles(as).

Art. 5º – A jornada de atividades dos(as) estagiários(as), em estrita conformidade com as normativas relativas à carga horária máxima e demais disposições emanadas da Administração Superior, será estabelecida da seguinte forma:

- I - para estagiários(as) de graduação: das 13h às 18h;
- II - para estagiários(as) de pós-graduação: das 12h às 18h;
- III - para estagiários(as) de ensino médio, se houver: das 13h às 16h;
- IV - para estagiários(as) voluntários(as), respeitando a carga horária semanal mínima e máxima estabelecida nas normativas da Administração Superior: conforme o período definido pelo(a) Defensor(a) Público(a) supervisor(a) e acordado com o (a) estagiário(a).

Parágrafo Único: A jornada de atividades dos(as) estagiários(as) poderá ser excepcionalmente alterada, mediante compensação de horas devidamente registrada,



por determinação do(a) Defensor(a) Público(a) supervisor(a) responsável pelo(a) estagiário(a) ou, nos demais casos, pela Coordenação da Sede, desde que a alteração não comprometa as atividades acadêmicas relacionadas ao curso de pós-graduação, graduação ou ensino médio vinculadas ao estágio, nas seguintes situações:

- I - realização de eventos nas dependências da Sede ou Plenário do Tribunal do Júri;
- II - questões relacionadas à segurança do local;
- III - compromissos pessoais dos(as) estagiários(as), desde que esses não prejudiquem o atendimento ao público e a continuidade da prestação regular do serviço de assistência jurídica gratuita e integral;
- IV - para atender à necessidade do serviço público;
- V - outras situações excepcionais devidamente justificadas.

Art. 6º – O período da jornada de trabalho dos(as) servidores(as) e do exercício das atividades dos(as) estagiários(as) que não coincidir com o horário de atendimento ao público será destinado ao cumprimento de expedientes internos e ao atendimento de prazos processuais.

Art. 7º – Os ajustes no horário de atendimento ao público, previsto no art. 8º, desta Portaria, não modificarão os horários habituais já estabelecidos para entrada e saída de servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as), exceto por determinação da Administração Superior ou da Coordenação da Sede.

CAPÍTULO IV – DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 8º – O atendimento ao público na Sede de Campo Mourão ocorrerá de segunda a quinta-feira, das 13h às 16h30, tanto presencialmente quanto de forma virtual.

Art. 9º – O atendimento será realizado, preferencialmente, de forma presencial, sem prejuízo do atendimento virtual a ser realizado conforme disposto no Capítulo VI desta



Portaria, que não se confunde com o contato por meio de aplicativos de mensagens instantâneas.

Art. 10 – Caso haja fila antes do início do horário de atendimento presencial, caberá ao(à) recepcionista terceirizado(a), se houver, ou, na sua ausência, ao(à) técnico(a) administrativo(a) ou ao(à) estagiário(a) designado(a) pela Coordenação da Sede organizar a distribuição de senhas ou realizar o registro em lista de presença, respeitando a ordem de chegada, salvo nos casos de prioridade legal.

CAPÍTULO V - DAS NORMAS E DA UNIFORMIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ATINENTES AO ATENDIMENTOS AO PÚBLICOS

Seção I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS ACERCA DOS ATENDIMENTOS

Art. 11 – O respeito à ordem de prioridade prevista em Lei será assegurado em todas as atividades e atendimentos realizados.

Art. 12 – Sempre que informado pelo(a) assistido(a), será obrigatório o uso do nome social e das flexões de gênero correspondentes para pessoas travestis e transexuais que buscarem atendimento na Sede, abrangendo o tratamento, chamamento, registros nos sistemas, menção em petições, documentos e quaisquer outros meios equivalentes.

Art. 13 – Todo e qualquer atendimento, seja inicial, jurídico inicial ou de retorno, realizado na Sede ou fora dela, de forma presencial ou virtual, bem como qualquer contato com os(as) assistidos(as), incluindo interações por aplicativos de mensagens instantâneas, deverá, obrigatoriamente, ser registrado no Sistema Solar, contendo, no mínimo:

- I - as informações cadastrais obrigatórias previstas no artigo subsequente;
- II - a descrição detalhada da demanda jurídica apresentada e a providência tomada.



Art. 14 – Com o objetivo de facilitar futuras integrações tecnológicas e de aprimorar a eficiência do atendimento jurídico, torna-se obrigatório o registro, cadastro, conferência e atualização constante dos seguintes dados dos(as) assistidos(as) no Sistema Solar:

- I - CPF;
- II - Nome completo;
- III - Número do RG com a indicação do órgão expedidor;
- IV - Nacionalidade;
- V - Data de nascimento;
- VI - Nome da mãe;
- VII - Estado civil;
- VIII - Profissão;
- IX - Telefone;
- X - *E-mail*, se houver; e
- XI - Endereço completo, incluindo CEP.

Parágrafo único - Na ausência de todas as informações listadas neste artigo, será permitido, em caráter excepcional, o registro no Sistema Solar com os dados mínimos exigidos pelo art. 6º, §1º, da Resolução Conjunta DPG/CGE n. 001, de 21 de outubro de 2022, com as alterações promovidas pela Resolução Conjunta DPG/CGE n. 002, de 20 de maio de 2024.

Art. 15 – É dever de todos(as) que realizarem atendimentos, em qualquer modalidade, conferir e atualizar os dados cadastrais dos(as) assistidos(as) no Sistema Solar, conforme as informações previstas no artigo anterior, com atenção especial a telefones, *e-mails* e endereços.

Seção II- DO CONTATO COM OS(AS) ASSISTIDOS(AS) NA RECEPÇÃO

Art. 16 – Nos atendimentos realizados na recepção da Sede, deverá ser observada a seguinte rotina geral de atendimento:

- I - Para o(a) assistido(a) que realiza o primeiro contato ou busca atendimento**



para uma demanda ainda não registrada na Defensoria Pública, seja por telefone, e-mail ou aplicativo de mensagens instantâneas:

- a) deverá o responsável pela recepção ou, na sua falta, a técnico(a) administrativo(a) ou a estagiário(a) designado pela Coordenação, solicitar sempre que possível, ao menos o nome completo e o CPF para registro no Sistema Solar;
- b) o registro no Sistema Solar deverá ser feito na modalidade *"Atendimento Inicial Agora"*, com definição correta da *"Defensoria"*, do *"Defensor(a)"* e da *"qualificação de atendimento"*;
- c) se for o caso de aplicação dos termos do art. 24, desta Portaria, o(a) assistido(a) será encaminhado desde logo ao órgão com atribuição. Todavia, se o caso se tratar de demanda de atribuição da Sede ou se tratar de caso de aplicação do art. 23 desta Portaria, deverá o(a) assistido(a) ser orientado(a) sobre os horários e dias para comparecimento presencial à Sede (art. 8º), a fim de realizar o primeiro atendimento;

II - Para o(a) assistido(a) que realiza o primeiro contato presencialmente na Sede ou que busca atendimento para uma demanda ainda não registrada pela Defensoria Pública:

- a) será realizado o cadastro ou registro no Sistema Solar na modalidade *"Atendimento Inicial Agora"*, com definição correta da *"Defensoria"*, do *"Defensor(a)"* e da *"qualificação de atendimento"*, bem como serão atualizados os dados pessoais, conforme disposto no artigo 14, desta Portaria; e
- b) em seguida, encaminhar-se-á o(a) assistido(a) imediatamente para atendimento por técnico (a) administrativo (a), que realizará o primeiro atendimento.

III - Para o(a) assistido(a) que busca atendimento de retorno:

- a) o(a) assistido(a) deverá ser identificado(a), e, caso necessário, os dados cadastrais serão atualizados nos termos do artigo 14, desta Portaria;
- b) deve-se consultar o seu atendimento no Sistema Solar e posterior registro do contato na modalidade *"retorno agora"* no atendimento respectivo.
- c) deve o(a) assistido(a) ser encaminhado(a) para atendimento jurídico de retorno com a equipe responsável.

IV - Para o(a) assistido(a) agendado(a), seja para atendimento jurídico inicial ou para atendimento de retorno:



- a) abrir o atendimento agendado no Sistema Solar, via recepção; e
- b) Encaminhar o assistido para atendimento jurídico pela equipe responsável.

Seção III - DOS ATENDIMENTOS URGENTES

Art. 17 – Os atendimentos jurídicos considerados urgentes serão realizados diariamente, independentemente do dia da semana.

Parágrafo único - Serão considerados urgentes, além daqueles assim entendidos pelo(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição, os atendimentos que envolvam situações de risco iminente, quando houver constatado:

- I - casos de mulheres em situação de violência doméstica, familiar ou de gênero;
- II - situações que representem risco à vida ou à saúde de qualquer pessoa; ou
- III - casos de perecimento imediato de direito fundamental.

Seção IV - DO PRIMEIRO ATENDIMENTO E DA TRIAGEM SOCIOECONÔMICA

Art. 18 – Considera-se primeiro atendimento o primeiro contato do(a) assistido(a) com a Defensoria Pública para tratar de uma demanda nova, ainda não atendida anteriormente, incluindo-se os casos em que o(a) assistido(a) compareça munido(a) de mandado de citação ou intimação com prazo.

Art. 19 – O atendimento inicial e a triagem realizados pela Sede de Campo Mourão serão realizados por técnico(a) administrativo(a) ou, na sua falta ou impossibilidade, por estagiário(a) designado(a) pela Coordenação da Sede.

Art. 20 – O primeiro atendimento do(a) assistido(a) poderá ser realizado por meio de:
I - a busca por atendimento diretamente na sede da Defensoria Pública em Campo Mourão/PR, nas seguintes modalidades:

- a) atendimento presencial, sendo este a regra;
- b) excepcionalmente, também por meio virtual, conforme diretrizes estabelecidas em capítulo específico desta Portaria;



II - a procura de atendimento via Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC), por meio dos canais disponíveis.

Parágrafo único - Na hipótese prevista no inciso II, o primeiro atendimento e a triagem socioeconômica são, em regra, realizados pela Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC), sendo, portanto, desnecessária a repetição da triagem socioeconômica na Sede.

Art. 21 – No que tange ao atendimento inicial, todas as pessoas que buscarem os serviços da Defensoria Pública na Sede de Campo Mourão serão acolhidas, orientadas e devidamente encaminhadas, mesmo que sua demanda não se enquadre nas áreas de atribuição da Sede ou nas hipóteses de atuação da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

§1º - É proibida, em qualquer circunstância, a exigência de agendamento exclusivamente para a realização de triagem socioeconômica ou para fornecimento de orientações gerais.

§2º - Em caso de encaminhamento a outros órgãos ou instituições, observar-se-á o procedimento previsto no artigo 24, desta Portaria.

Art. 22 – Quando o(a) assistido(a) solicitar assistência jurídica em prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas para a preclusão do prazo legal ou judicial, ou em até 15 (quinze) dias para a prescrição da pretensão ou decadência do direito, deverá ser cientificado(a) de que serão adotadas as medidas possíveis dentro das limitações de tempo, mediante assinatura de termo, sem garantia de que o ato seja concluído no prazo, devido à procura tardia.

§1º - Nas hipóteses contidas no *caput*, o(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição deverá ser imediatamente informado(a) da urgência.

§2º - Caso a Administração Superior não disponibilize o termo padrão para assinatura do(a) solicitante, caberá à Coordenador da Sede providenciá-lo.

Art. 23 – Nos termos do §2º do art. 1º da Deliberação CSDP 042, de 15 de dezembro de 2017, alterada parcialmente pela Deliberação CSDP 021, de 25 de setembro de



2020, ao se verificar que a demanda apresentada pelo(a) assistido(a) tramita ou deverá tramitar em outro Estado da Federação, deverá ser realizado o primeiro atendimento e prestada a devida orientação jurídica, **mas o atendimento subsequente terá prosseguimento apenas nos casos:**

- I - de demandas consideradas urgentes, nos termos do art. 17, desta Portaria;
- II - em que haja atribuição de um(a) dos(as) Defensores (as) Públicos(as) lotados(as) na Sede, em relação à matéria; e
- III - se verifique existir Defensoria Pública com atribuição na Comarca competente para processar o feito.

§ 1º - Nestes casos, por 'atendimento de prosseguimento' entende-se a elaboração da petição inicial ou incidental e seu envio eletrônico, devidamente instruído com os documentos que o(a) Defensor(a) Público(a) julgar pertinentes.

§2º - Sem prejuízo de registros no Sistema Solar, a gestão e o controle de recebimento de pedidos e de envio de pedidos de cooperação - via protocolo integrado, realizados por meio do Sistema SID ou outro que vier a substituí-lo, poderá ser delegado pela Coordenação da Sede a técnico(a) administrativo(a) ou a assessor(a) jurídico(a).

Art. 24 – Nos termos do inciso II, §2º, do art. 2º da Deliberação CSDP 042, de 15 de dezembro de 2017, alterada em partes pela Deliberação CSDP 021 de 25 de Setembro de 2020, quando o(a) assistido(a) buscar atendimento na Sede e sua demanda envolver atribuição de competência de outro Juízo ou atribuição de Defensor(a) Público(a) lotado(a) em Sede distinta, deverá ser realizado o atendimento jurídico inicial, com a posterior remessa do termo de atendimento e dos documentos via Sistema Solar para o(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição, no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas).

Parágrafo Único: Quando da remessa do atendimento via Sistema Solar, deve o responsável marcar a opção “*enviar por e-mail*”.

Art. 25 – Nos termos do Inciso I, §2º, do art. 2º da Deliberação CSDP 042, de 15 de dezembro de 2017, alterada em partes pela Deliberação CSDP 021, de 25 de



Setembro de 2020, quando o(a) assistido(a) buscar atendimento na Sede e sua demanda envolver atribuição de competência de outro Juízo que ainda não é atendido na matéria por Defensor(a) Público(a), deverá ser prestada a orientação jurídica adequada, registro no Sistema Solar e, sempre que possível, informar o (a) assistido(a), por escrito, sobre a possível existência de núcleos de prática jurídica ou atendimento jurídico dos municípios, ou ainda, sobre o telefone e endereço dos cartórios judiciais em que a demanda tramite.

Art. 26 – A rotina do primeiro atendimento seguirá o seguinte procedimento:

- I - Eventualmente, deverão ser complementados os dados do(a) assistido(a) no Sistema Solar, nos termos do artigo 14, desta Portaria;
- II - Será realizada a identificação da demanda jurídica, com orientação e encaminhamento, se for o caso, nos termos do artigo 24, desta Portaria;
- III - Caso a demanda seja de atribuição da Sede ou ainda nos casos previstos no artigo 23, desta Portaria, deverá ser registrada a anotação no Sistema Solar feito na modalidade *"Atendimento Inicial Agora"*, com definição correta da *"Defensoria"*, do *"Defensor(a)"* e da *"qualificação de atendimento"*;
- IV - Deverá ser realizada a triagem socioeconômica, se cabível;
- V - Deve ser feito o agendamento do atendimento jurídico inicial na agenda *"CRC - Agendamentos"* ou no perfil de Coordenador(a) da Sede, se disponível;
- VI - Sempre que possível, deverá ser colhida a assinatura do(a) assistido(a) na declaração de hipossuficiência, além da obtenção de cópias legíveis dos documentos pessoais (CPF e RG) e documentos comprobatórios de renda (CTPS, holerite, declaração de imposto de renda, entre outros).

Parágrafo único - Para fins exclusivos deste artigo, embora a documentação comprobatória de renda seja dispensável para fins de atendimento na Defensoria Pública, conforme previsto na Deliberação CSDP 042, de 15 de dezembro de 2017, alterada em partes pela Deliberação CSDP 021 de 25 de setembro de 2020, estes documentos são indispensáveis para a instrução de pedidos de habilitação, pedidos de gratuidade da justiça, contestações, petições iniciais e demais peças processuais.



Seção V - DOS PROCEDIMENTOS EM CASO DE DENEGAÇÃO DE ATENDIMENTO NA TRIAGEM SOCIOECONÔMICA

Art. 27 – O(a) responsável pela triagem, nos casos em que o(a) assistido(a) tiver o atendimento denegado por não se enquadrar nos critérios socioeconômicos estabelecidos pela Defensoria Pública do Estado do Paraná, deverá informá-lo(a) imediatamente da decisão, bem como orientá-lo(a) sobre a possibilidade de interposição de recurso e o respectivo prazo.

§1º - Nos casos em que o(a) interessado(a) optar pela redução a termo, não for alfabetizado(a), apresentar qualquer tipo de dificuldade, ou quando houver prazo processual em curso ou risco de perecimento do direito, caberá ao(à) responsável pela triagem redigir o recurso por escrito, conforme modelos disponibilizados pela Administração Superior, se houver, e anexá-lo ao Sistema Solar juntamente com os documentos indicados pelo(a) assistido(a) como relevantes.

§2º - Havendo recurso, o(a) responsável pela triagem socioeconômica deverá encaminhá-lo à Coordenação da Sede para ratificação. Caso a denegação seja ratificada, o recurso será remetido à Administração Superior no prazo previsto no art. 13 da Deliberação CSDP 042, de 15 de dezembro de 2017, alterada parcialmente pela Deliberação CSDP 021, de 25 de setembro de 2020, ou seja, em até 5 (cinco) dias.

§3º - Nos casos em que houver prazo processual em curso ou risco de perecimento do direito, sem prejuízo da orientação ao(à) assistido(a) para a adoção das providências que entender adequadas, este(a) será informado(a) sobre a possibilidade de interpor o termo de recurso imediatamente durante o atendimento, caso assim deseje, a qual deverá ser imediatamente reduzida a termo. A Coordenação da Sede deverá ser informada no mesmo dia para encaminhamento do recurso à Administração Superior, com pedido de urgência.

§4º - Caso a Administração Superior não forneça um termo padrão de recurso, caberá à Coordenação da Sede providenciá-lo.

Seção VI - DOS ATENDIMENTOS JURÍDICOS



Subseção I - Do Atendimento Jurídico Inicial nas Áreas de Família, Sucessões e Registros Públicos

Art. 28 – Os atendimentos iniciais para elaboração de petições iniciais de família, sucessões e registros públicos **serão realizados exclusivamente às quartas-feiras, mediante a distribuição prévia de 8 (oito) senhas de atendimento por semana.**

Parágrafo único - Caso a quarta-feira seja um dia não útil, o(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição na área de família poderá, a seu critério e com a antecedência necessária para atualização da agenda, determinar, excepcionalmente, que os atendimentos ocorram na terça ou na quinta-feira da mesma semana.

Art. 29 – Os casos de atendimento jurídico considerados urgentes, na área da família, sucessões e registros, nos termos do artigo 17, desta Portaria, **serão atendidos diariamente, independentemente do dia da semana, inclusive às sextas-feiras.**

Art. 30 – Preferencialmente, observando-se a antecedência mínima de 2 (dois) dias, o(a) responsável pela recepção ou, na sua ausência, um(a) técnico(a) administrativo(a) ou estagiário(a) designado pela Coordenação da Sede, deverá confirmar a presença dos(as) assistidos(as) agendados(as) para o atendimento jurídico às quartas-feiras, por meio de telefone ou aplicativo de mensagens instantâneas.

Parágrafo único - **Apenas em caso de negativa expressa de comparecimento,** será permitido o encaixe e a antecipação de outro(s) assistido(s) previamente agendado(s) para data posterior, reorganizando-se a agenda de forma a otimizar os atendimentos e antecipá-los sempre que possível.

Art. 31 – Os atendimentos jurídicos iniciais serão realizados, preferencialmente, de forma presencial, podendo, em caráter complementar e excepcional, ocorrer de forma virtual, conforme disposto no Capítulo VI desta Portaria.



Art. 32 – A rotina de atendimento jurídico inicial será a seguinte:

I - Identificação do(a) assistido(a), com registro ou atualização, sempre que possível, dos dados no Sistema Solar, incluindo os documentos obrigatórios contidos no artigo 14, desta Portaria;

II - Nos casos em que a demanda já estiver registrada no Sistema Solar, o responsável deverá registrar o atendimento jurídico inicial na opção “*Retorno Agora*”. Entretanto, caso não haja registro prévio no Sistema Solar para a demanda específica, seja por atendimento inicial prévio via CRC ou por qualquer outro motivo, o responsável deverá realizar a anotação em “*Atendimento Inicial Agora*”.

III - Realizar a escuta ativa, a orientação jurídica, a confirmação do Juízo competente, e, se necessário, encaminhamento do(a) assistido(a) a outros órgãos ou instituições nos termos do artigo 24, desta Portaria, realizando sempre o registro adequado;

IV - Realizar a verificação da completude de documentos, inclusive declaração de endereço (se o comprovante de endereço não estiver em nome do(a) assistido(a) ou este não tiver comprovante), declaração de trabalho autônomo (se o caso) e declaração hipossuficiência, se não constar anexada no Sistema Solar ou já tiver com prazo expirado;

V - Realizar a elaboração de termo de atendimento com a colheita de assinatura do(a) assistido(a) e, desde que possível e não prejudicial ao acompanhamento processual ou quando não resulte atrasos nos demais atendimentos agendados para o mesmo dia, elaborar desde já a petição inicial;

VI - Por fim, proceder à **inclusão imediata** da petição inicial e dos documentos em planilhas ou em outros locais determinados pelo(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição.

Parágrafo Único - O(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição disponibilizará modelo de termo de atendimento.

Art. 33 – Caso o responsável pelo atendimento jurídico inicial constate a ausência de documento obrigatório ou essencial para a propositura da demanda, **que não possa ser obtido posteriormente pela Defensoria Pública por meio dos convênios em vigor**, deverá emitir um termo de ausência de documentação, indicando



detalhadamente os documentos faltantes e colhendo a assinatura do(a) assistido(a).

§1º - O termo de ausência de documentação, devidamente assinado, deverá ser anexado ao Sistema Solar e ao registro próprio das petições iniciais indicado no inciso VI do art. 31, desta Portaria.

§2º - O termo deverá conter expressamente a advertência de que o(a) usuário(a) deverá entregar a documentação **no prazo improrrogável de 10 (dez) dias**, ou em prazo maior, a ser definido pelo(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição, a depender da complexidade e da dificuldade em obtê-los, **sob pena de arquivamento do atendimento e não propositura da demanda, independentemente de prévio aviso**.

§3º - Findo o prazo para entrega da documentação, sem que os documentos tenham sido apresentados, o fato deverá ser registrado no Sistema Solar e o atendimento será arquivado.

Art. 34 – Em caso de possibilidade de acordo, caso as partes compareçam em conjunto, buscar-se-á, sempre que possível, a mediação, exceto nos casos de violência doméstica contra a mulher, assim informada pelo(a) assistido(a).

§1º – Mesmo que a outra parte não compareça, desde que haja concordância desta, poderá ser realizado o atendimento virtual (realizado nos termos do capítulo VI, desta Portaria), com o compromisso de assinatura posterior presencial, envio por *e-mail* ou assinatura digital, caso o(a) assistido(a) possua acesso a tal meio.

§2º - Deve-se, no caso de atendimento virtual mencionado no *caput*, expedir o termo de falta de documento mencionado no artigo 33 desta Portaria.

§3º - Nos casos do *caput*, o termo de atendimento poderá ser substituído pelo termo de acordo, a ser expedido pelo(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição.

Subseção II - Do Quantitativo e Limite de Senhas para Atendimento de Mandados na Área da Família, Sucessões e Registros Públicos

Art. 35 – O atendimento oriundo de mandados de citação ou de intimação com prazo, na área da família, sucessões e registros públicos, observará os seguintes critérios:



I - Ao procurar a Sede, o assistido deverá ser imediatamente encaminhado para o atendimento inicial;

II - Salvo os casos de urgência previstas nos artigos 17 e 22, ambos desta Portaria, bem como as justificações de cumprimento de sentença que fixou alimentos pelo rito da prisão, haverá o limite de 4 (quatro) senhas por semana para atendimentos jurídicos iniciais de mandados;

III - O atendimento contido no *caput* deste artigo, observando o quantitativo máximo de senhas semanais contidas no inciso II, **ocorrerá nas segundas, terças e quintas-feiras**;

§1º - Os agendamentos para atendimento jurídico inicial de mandados deverão observar o quantitativo semanal estabelecido no inciso anterior, salvo as exceções nele previstas, garantindo sempre a realização do atendimento com antecedência hábil para a elaboração da petição pela equipe jurídica. Para esse fim, poderá haver remanejamento na agenda para priorizar casos com prazos mais próximos, desde que o(a) assistido(a) previamente agendado(a) seja informado(a) com antecedência sobre a nova data de atendimento.

§2º - Para fins exclusivos deste artigo, deverá ser observado, no primeiro atendimento, para fins de agendamento e organização da agenda de atendimentos, o prazo simples do mandato.

§2º - No atendimento jurídico inicial, caso o(a) assistido(a) não apresente todos os documentos obrigatórios para seguimento da demanda, deverá ser observado o teor do §2º do art. 32, desta Portaria, **devendo, neste caso, constar do termo assinado prazo reduzido para a entrega da documentação**.

§3º - Quando a equipe jurídica verificar que o(a) assistido(a) foi intimado(a) para comparecer à audiência de mediação ou conciliação, sendo contado a partir dessa data o prazo para apresentação da contestação, deverá desde já colher o termo de atendimento para a petição, reunir a documentação necessária, elaborando apenas a petição de habilitação. A contestação será elaborada somente por determinação do(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição, caso o acordo seja infrutífero ou apenas parcialmente frutífero.

§4º - Quando a equipe jurídica verificar que o(a) assistido(a) foi intimado(a) para



comparecer à audiência de mediação ou conciliação, mas a contestação deva ser apresentada antes da data da audiência, deverá imediatamente colher o termo de atendimento e, na sequência, elaborar a petição de contestação com os documentos.

Subseção III - Do Atendimento Jurídico de Retorno nas Áreas de Família, Sucessões e Registros Públicos

Art. 36 – O atendimento jurídico de retorno na área de família destina-se ao acompanhamento de casos em andamento, ao fornecimento de orientações complementares e à adoção de medidas necessárias para garantir o andamento regular das demandas judiciais ou extrajudiciais em tramitação.

Art. 37 – Fica estabelecido o limite de 8 (oito) senhas diárias para atendimentos de retorno na área de família, sucessões e registros públicos, **exceto às quartas-feiras, que serão reservadas exclusivamente para atendimentos para elaboração de petições iniciais.**

§1º - O(a) assistido(a) que buscar atendimento de retorno às quartas-feiras, salvo em casos de urgência, deverá ser orientado(a) na recepção a retornar para atendimento nas segundas, terças ou quintas-feiras.

§2º - O atendimento de retorno na área de família será realizado sem necessidade de agendamento prévio de senhas, devendo o(a) assistido(a) comparecer nos dias estabelecidos para esse atendimento, respeitando o limite diário de senhas disponíveis.

Art. 38 – O contato do(a) assistido(a) para a mera entrega de documentos faltantes e atualização cadastral não será considerado no limite definido no artigo anterior.

Art. 39 – O atendimento de retorno será realizado preferencialmente de forma presencial, conforme definido nesta portaria.

Parágrafo único - Em situações excepcionais, o atendimento de retorno poderá ser realizado de forma virtual pelo *Google meet* ou similar, sem prejuízo da possibilidade



de comunicação via aplicação de mensagem eletrônica, que será usado de forma subsidiária, observando-se os termos do Capítulo VI desta Portaria.

Art. 40 – O atendimento jurídico de retorno na área da família, sucessões e registros públicos obedecerá à seguinte rotina:

I - O(a) assistido(a) deverá ser informado(a) dos dias e horários que pode procurar a Sede para realizar atendimento de retorno;

II - Comparecendo, deve-se realizar a atualização cadastral no Sistema Solar, nos termos do artigo 14, desta Portaria;

II - Todas as informações relevantes e providências realizadas durante o atendimento deverão ser registradas no Sistema Solar, na modalidade “*retorno agora*” na ficha de atendimento correta.

Art. 41 – O(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição na área de família, sucessões e registros, poderá determinar ajustes na forma de atendimento de retorno para atender às peculiaridades de cada caso, garantindo a eficiência e a proteção dos direitos do(a) assistido(a).

Subseção IV - Do Atendimento Jurídico Inicial e de Retorno na Criminal e Execução Penal

Art. 42 – Os atendimentos iniciais ou de retorno, na área criminal e na execução penal, realizados presencial ou virtualmente, **não estão vinculados ao limite de senhas, e serão atendidos livremente, de segunda a quinta-feira, dentro do horário de atendimento ao público contido no artigo 8º, desta Portaria.**

Art. 43 – Os atendimentos na área criminal e de execução penal, considerados urgentes nos termos do artigo 14, desta Portaria, serão realizados em qualquer dia da semana, inclusive às sextas-feiras.



Art. 44 – O atendimento presencial será a regra, sem prejuízo da adoção do atendimento virtual em situações específicas, conforme previsto no Capítulo VI desta Portaria.

Art. 45 – O atendimento na área criminal e de execução penal, oriundo de mandados de citação ou intimação, será realizado sem limite semanal de senhas.

Art. 46 – O atendimento jurídico inicial nas áreas criminal e de execução penal seguirá, *mutatis mutandis* e no que couber, o disposto no artigo 32, desta Portaria, enquanto que o atendimento jurídico de retorno obedecerá à mesma rotina estabelecida no artigo 40, desta Portaria.

Art. 47 – O atendimento aos familiares de pessoas privadas de liberdade será registrado no Sistema Solar do(a) assistido(a) encarcerado(a).

Art. 48 – As situações de liberação de corpos serão realizadas pelo(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição na área criminal, de forma alternada de distribuição.

Art. 49 – Nos termos da Instrução Normativa CGE/DPE nº 001, de 12 de dezembro de 2024, todo atendimento realizado a assistido(a) detido(a) em unidade prisional deverá ser registrado como "*Visita ao Preso*" na ficha de atendimento no Sistema Solar, observando os seguintes critérios:

- I - A prisão deve estar devidamente cadastrada no Sistema Solar;
- II - O registro do atendimento deve ser realizado por meio da seleção do ícone "*Visita*" na ficha de atendimento;
- III - O atendimento deve estar vinculado à qualificação "*Atendimento na Unidade Penal*" e ser registrado na área correspondente (criminal ou execução penal).

Subseção V - Do Atendimento Jurídico Inicial e de Retorno na da Infância e Juventude Cível e Infracional



Art. 50 – Os atendimentos iniciais para elaboração de petições iniciais na área da Infância e Juventude, serão realizados presencial ou virtualmente, **serão realizados exclusivamente às terças-feiras, mediante a distribuição prévia de 4 (quatro) senhas de atendimento por semana.**

Parágrafo único - Caso a quarta-feira seja um dia não útil, o(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição na área da infância e juventude poderá, a seu critério e com a antecedência necessária para atualização da agenda, determinar, excepcionalmente, que os atendimentos ocorram na segunda ou na quinta-feira da mesma semana.

Art. 51 – Os atendimentos de retorno na área da Infância e Juventude, tanto na esfera cível quanto na infracional, serão realizados presencialmente ou virtualmente, **sem limitação de senhas, às segundas, quartas e quintas-feiras**, dentro do horário de atendimento ao público estabelecido no artigo 8º desta Portaria.

Art. 52 – Os atendimentos urgentes na área da Infância e Juventude, assim considerados aqueles enumerados no artigo 17, desta Portaria, tanto na esfera cível quanto na infracional, serão realizados em qualquer dia da semana, incluindo às sextas-feiras.

Art. 53 – O atendimento presencial será a regra, sem prejuízo de que, em situações específicas, seja adotado o atendimento virtual, conforme previsto no Capítulo VI desta Portaria.

Art. 54 – O atendimento oriundo de mandados de citação ou de intimação com prazo na área da infância e juventude cível ou infracional, observará os seguintes critérios:

- I - Ao procurar a Sede, o assistido deverá ser imediatamente encaminhado para o atendimento inicial;
- II - Salvo os casos de urgência previstas nos artigos 17 e 22, ambos desta Portaria, haverá o limite de 3 (três) senhas por semana, para atendimentos jurídicos iniciais de mandados;
- III - O atendimento contido no *caput* deste artigo, observando o quantitativo máximo



de senhas semanais contidas no inciso II, **ocorrerá nas segundas, quartas e quintas-feiras;**

Parágrafo Único - Aplicar-se-á, no que couber, as demais disposições contidas no artigo 34, desta Portaria.

Art. 55 – O atendimento jurídico inicial na área da infância e juventude, quer cível quer infracional, seguirá, *mutatis mutandis* e no que couber, o disposto no artigo 32 desta Portaria, enquanto que o atendimento jurídico de retorno obedecerá à mesma rotina estabelecida no artigo 40, desta Portaria.

Art. 56 – O atendimento aos responsáveis ou familiares de crianças e adolescentes acolhidos ou internados, será registrado no Sistema Solar da criança ou adolescente assistido(a), garantindo a vinculação correta das informações ao caso.

Art. 57 – Nos termos da Instrução Normativa CGE/DPE nº 001, de 12 de dezembro de 2024, todo atendimento realizado a adolescentes internados(as) deverá ser registrado no Sistema Solar com a qualificação "*Visita ao...*", observando que:

- I - A internação deve estar devidamente cadastrada no Sistema Solar;
- II - O registro seja realizado por meio da seleção do ícone "*Visita*" na ficha de atendimento;
- III - O atendimento esteja vinculado à qualificação "*Atendimento Jurídico no CENSE*" ou "*Atendimento Multidisciplinar no CENSE*", conforme aplicável.

Subseção VI - Do Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica

Art. 58 – O atendimento à mulher vítima de violência doméstica e familiar, incluindo a atuação em medidas protetivas e ações de família relacionadas, nos termos do art. 21 da Deliberação CSDP 042 de 15 de dezembro de 2017, com redação alterada em partes pela Deliberação CSDP nº 021, de 25 de setembro de 2020, independerá de prévia análise da situação econômico-financeira.



Art. 59 – Os casos de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar encaminhados pela rede de atendimento socioassistencial serão recebidos por meio de ofício e tratados com a devida prioridade.

§ 1º - Nos casos de urgência, os encaminhados na área da família, sucessões e registros públicos terão atendimentos realizados às terças-feiras, garantindo-se o acolhimento necessário e a adoção das providências cabíveis.

§ 2º - Serão reservados 2 (dois) dias semanais para atendimento exclusivo dessas demandas na área da família, sucessões e registros públicos, de forma a assegurar um fluxo adequado e eficiente de acolhimento e assistência jurídica.

§ 3º - A equipe responsável poderá solicitar informações complementares à rede de atendimento para melhor condução do caso e proteção da assistida e seus familiares.

Art. 60 – Caso a mulher vítima de violência doméstica opte pelo anonimato de seu endereço, para não-conhecimento do agressor, essa escolha será respeitada e preservada em todas as peças processuais.

Art. 61 – Havendo a manifestação de vontade da assistida vítima de violência doméstica, o atendimento inicial, jurídico inicial e de retorno poderá ser realizado exclusivamente de forma virtual, conforme disposto em capítulo específico desta Portaria.

Subseção VII - Dos Atendimentos no CAM - Centro de Atendimento Multidisciplinar

Art. 62 – Os atendimentos no CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) poderão ser realizados fora dos horários previstos no artigo 8º, desta Portaria, inclusive no período da manhã, a critério dos(as) técnicos(as) responsáveis, considerando as necessidades específicas dos casos atendidos.

Art. 63 – Além dos registros próprios, todos os pedidos de apoio operacional deverão ser registrados no Sistema Solar sob a modalidade "*Apoio Operacional*".



CAPÍTULO VI - DA REGULAMENTAÇÃO INTERNA DE ATENDIMENTO POR MEIO VIRTUAL

Art. 64 – Os atendimentos virtuais realizados pela Sede de Campo Mourão deverão observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), assegurando a proteção, privacidade e confidencialidade dos dados dos(as) assistidos(as).

Art. 65 – Os atendimentos virtuais deverão ser realizados, preferencialmente, por meio da plataforma *Google Meet* ou similar, sendo obrigatória a gravação para fins de registro, segurança jurídica e acompanhamento institucional, **mediante consentimento prévio e informado do(a) assistido(a)**, em conformidade com a LGPD.

Art. 66 – O atendimento virtual será realizado de forma excepcional, exclusivamente nos seguintes casos:

- I - Quando o(a) assistido(a) informar que não pode se deslocar até a Sede, na hipótese que se verifique que o motivo é justificável;
- II - Quando o(a) assistido(a) residir nas demais cidades que compõem a Comarca, e informar que não pode se deslocar até a Sede, na hipótese que se verifique que o motivo é justificável;
- II - Quando o(a) assistido(a) residir em outra Comarca, especialmente nos casos encaminhados de outras Sedes da Defensoria Pública do Paraná ou em casos de pessoas residentes em outros Estados da Federação;
- III - Quando o atendimento for destinado a pessoas internadas em unidade de atendimento socioeducativo ou recolhidas no sistema carcerário, cujo comparecimento presencial pelo(a) Defensor(a) Público(a) ou Assessor(a) Jurídico(a) seja inviável.

Parágrafo único - Nos casos previstos no inciso III deste artigo, o atendimento virtual será realizado por meio de plataformas fornecidas pelas administrações carcerárias e socioeducativas.



Art. 67 – A identificação do(a) usuário(a) será obrigatória antes do início do atendimento virtual, **devendo ser realizada mediante apresentação de documento oficial com foto e confirmação de dados pessoais básicos.**

Parágrafo único: A gravação do atendimento deverá ser anexada como arquivo ao respectivo registro no Sistema Solar.

Art. 68 – É vedado o atendimento inicial de assistidos(as) por meio do aplicativo de mensagens instantâneas, seja por vídeo, áudio ou texto.

Art. 69 – O uso de aplicativo de mensagens instantâneas não substitui os canais oficiais de atendimento presencial ou virtual, sendo considerado apenas um meio complementar para agilizar a comunicação com os(as) assistidos(as), especialmente em situações que demandem maior celeridade.

Art. 70 – Os aplicativos de mensagens instantâneas deverão ser utilizados como ferramenta de comunicação institucional com os(as) assistidos(as) exclusivamente para os seguintes fins:

- I - Informar sobre audiências, prazos processuais e compromissos agendados;
- II - Enviar *links* de acesso para atendimentos virtuais;
- III - Solicitar a entrega de documentação necessária para a tramitação dos casos.

Art. 71 – Apenas as mensagens iniciais enviadas ao aplicativo de mensagens instantâneas, dentro do horário de atendimento serão respondidas. Mensagens enviadas fora do horário de atendimento serão desconsideradas, e uma resposta automática será enviada ao(à) remetente, informando o horário de funcionamento e a necessidade de entrar em contato dentro desse período para obter resposta à solicitação.

CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS



Art. 72 – Salvo os casos urgentes previstos no artigo 17, desta Portaria, os casos encaminhados pelo Programa *Pacífica.def* ou outros semelhantes, para continuidade de atendimento na Sede de Campo Mourão, deverão ser encaminhados a técnico(a) administrativo para entrar em contato com o(a) assistido(a) e realizar agendamento de dia e horário para atendimento jurídico inicial, com a ocupação de 1 (uma) senha para atendimento inicial da Família.

Art. 73 – Em casos de suspensão excepcional de atendimento, bem como durante o período de recesso forense, deverá ser afixado aviso informativo na porta da Sede e na porta da sala do fórum, garantindo a devida comunicação aos(às) assistidos(as).

Art. 74 – Dados e documentos que não estejam relacionados diretamente a assistidos(as) ou às demandas destes, como ofícios, folhas-ponto, portarias e outros documentos administrativos, deverão ser registrados e organizados na pasta específica no *Google Drive* pertencente ao grupo "*Campo Mourão*", com acesso apenas aos(as) Defensores(as), Servidores(as) e estagiários(as) por meio do *drive* funcional.

Art. 75 – Os casos omissos desta Portaria, em relação aos atendimentos jurídicos iniciais e de retorno, serão determinados pelos Defensores(as) Públicos(as) com atribuição.

Art. 76 – Os casos omissos desta Portaria, em relação aos atendimentos iniciais, e fluxos, rotinas e procedimentos administrativos, serão decididos pela Coordenação da Sede.

Art. 77 – Outra Portaria tratará sobre o procedimento e o fluxo uniformizado para envio e recebimento de ofícios oriundos da ou direcionados à Sede.

Art. 78 – Exceto os conteúdos dos artigos 64, 65, 66 e 67, que entrarão em vigência apenas quando estiverem disponíveis os equipamentos informáticos necessários para



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

Sede de Campo Mourão/PR

realização de videochamadas, **todos os demais conteúdos desta Portaria entrarão em vigor em 18 de fevereiro de 2025.**

Art. 79 – Em até 5 (cinco) dias contados da data da publicação desta Portaria, deverá ser afixada na porta da Sede e na porta da sala do fórum, aviso informando do novo horário de atendimento a partir de 18 de fevereiro de 2025.

Art. 80 – Revoga-se a *Portaria n. 022/2022 - Campo Mourão*, e as demais disposições contrárias.

Campo Mourão/PR, 07 de fevereiro de 2025.

Rafael dos Santos Guimarães

Defensor(a) Público(a)
Coordenador(a) da Sede de Campo Mourão/PR

Maria Júlia Gonçalves

Defensor(a) Público(a)
Subcoordenador(a) da Sede de Campo Mourão/PR