



DPE **PR**
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

R. Mateus Leme, 1908 - Bairro Centro Cívico - CEP 80530-010 - Curitiba - PR - <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/>

INSTRUÇÃO NORMATIVA DPG Nº 108, DE 30 DE MAIO DE 2025

Dispõe sobre o primeiro atendimento na Defensoria Pública do Estado do Paraná

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**, no exercício de suas atribuições legais previstas no artigo 18, incisos I e XXII, da Lei Complementar Estadual nº 136/2011;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução DPG nº 290/2024;

CONSIDERANDO a Deliberação CSDP nº 42/2017 que dispõe sobre o atendimento de pessoas físicas pela Defensoria Pública do Estado do Paraná;

CONSIDERANDO a Resolução Conjunta DPG/CGE 001/2022 que dispõe sobre o uso do Sistema Solar e sobre a rotina geral de atendimento ao público na Defensoria Pública do Estado do Paraná;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização do primeiro atendimento a nível estadual;

CONSIDERANDO a contratação de servidores/as de nível técnico e que estes/as serão direcionados ao primeiro atendimento;

CONSIDERANDO a Resolução DPG nº 189/2025, que regulamenta as atividades dos gestores operacionais,

RESOLVE

TÍTULO I - DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E RECEPÇÃO DO/A USUÁRIO/A

Art. 1º. Todas as sedes e postos da Defensoria Pública do Paraná abrirão de segunda a quinta-feira, das 13h às 17h.

Parágrafo único. O atendimento dos demais setores/áreas de atendimento localizados na sede obedecerá a portaria específica expedida pela coordenação local.

Art. 2º. Ao receber o/a usuário/a, a recepção/portaria/pessoa designada deverá questioná-lo/a a respeito do atendimento buscado.

§1º. Caso se trate de primeiro atendimento, deverá a recepção/portaria/responsável:

- I-** Solicitar documento com foto para registro do/a usuário/a no sistema SOLAR;
- II-** Agendar o atendimento para o mesmo dia no setor de primeiro atendimento;
- III-** Orientar o/a usuário/a a aguardar no local destinado à espera, onde será convocado/a para atendimento, por ordem de chegada.

§ 2º. Caso o atendimento buscado não seja para o primeiro atendimento, deverá a portaria/recepção/responsável orientar o/a usuário/a a respeito do horário de atendimento do setor responsável, orientando-o/a a retornar, se o caso.

§ 3º. Em qualquer caso, o/a usuário/a deve ser informado/a sobre a possibilidade de atendimento à distância através do portal Luna, do canal telefônico 129 e do aplicativo da Defensoria Pública e estimulado/a a adotar essas vias de atendimento.

Art. 3º. Dentro do horário de atendimento dos demais setores/áreas, caso se trate de atendimento jurídico inicial, de mandado ou de acompanhamento, deverá a recepção/portaria/responsável verificar se o atendimento já se encontra agendado, realizando sua liberação na agenda do SOLAR, se o caso.

Parágrafo único. Caso o atendimento mencionado no *caput* não esteja na agenda do setor, deverá ser realizado o cadastro e o agendamento do/a usuário/a, conforme orientação do setor/área de atendimento em questão.

Art. 4º. Caso o/a usuário/a não saiba informar o tipo de atendimento, deverá o agendamento ser realizado para o primeiro atendimento no mesmo dia.

Art. 5º. Em se tratando de usuário/a que se enquadra dentre as prioridades legais e/ou pessoas em situação de rua, deverá a prioridade ser registrada no sistema SOLAR para viabilizar o atendimento prioritário.

§ 1º. Caso se trate de pessoa que não tem condições de acompanhar o chamado para atendimento, como, por exemplo, pessoas com deficiência visual, auditiva ou não alfabetizadas, deverá tal circunstância ser registrada no sistema no momento do agendamento do atendimento.

§ 2º. Caso a pessoa não disponha de documento de identificação com foto, será realizado agendamento com as informações prestadas pela parte interessada, sendo vedada a dispensa do/a usuário/a por falta de documentos pessoais.

TÍTULO II - DO PRIMEIRO ATENDIMENTO

Art. 6º. O primeiro atendimento será realizado, preferencialmente, por técnicos administrativos, sob supervisão remota da coordenação do CEAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar).

§ 1º. Os/as servidores/as e equipe já vinculados/as ao primeiro atendimento na data da publicação desta norma serão mantidos/as, podendo, a critério da Administração, haver sua desvinculação ou a alocação de mais pessoas, neste último caso se o número de técnicos/as for insuficiente e houver disponibilidade local.

§ 2º. A supervisão local dos/as servidores/as mencionados/as no *caput*, no que se refere a folhas-ponto, será realizada pela coordenação da sede/setor, devendo a coordenação do CEAM ser informada em caso de afastamentos superiores a 30 (trinta) dias.

Art. 7º. Cabe aos/às técnicos/as administrativos/as designados/as para o primeiro atendimento:

I - O atendimento e orientação de todos os/as usuários/as que comparecerem ao primeiro atendimento na sede, encaminhando-os/as a outros órgãos e instituições, sempre que necessário;

II- Após identificação da demanda jurídica, o agendamento do atendimento jurídico inicial, presencial ou remoto, com a devida comunicação ao/à usuário/a a respeito da data de retorno e/ou de novo contato para andamento de seu atendimento, estimulando-se a utilização orientada de meios remotos;

III- Conferir e atualizar todos os dados de contato do/a usuário/a a cada atendimento realizado;

IV- Dar ciência das denegações de atendimento em virtude do não enquadramento do/a usuário/a como hipossuficiente, informando-lhe a respeito da possibilidade de recurso e do prazo para tal;

V - Comunicar ao/à usuário/a a respeito do resultado de recurso, por *e-mail*, telefone, mensagem ou outro meio cabível, bem como a respeito da data de seu agendamento, caso o recurso tenha sido julgado procedente;

VI - Sempre que possível e fora do horário de atendimento, auxiliar nas atividades administrativas da sede especificamente relacionadas ao contato com o/a usuário/a atendido/a para confirmação de comparecimento a atendimentos, audiências etc.

Parágrafo único. Sempre que possível e que não haja outro/a servidor/a designado/a, fora do horário de atendimento, o/a técnico/a deverá auxiliar nas atividades administrativas da sede no tocante à gestão operacional, conforme apresentado pela coordenação local.

Art. 8º. Todos os atendimentos feitos pela equipe de primeiro atendimento e pela equipe multiprofissional de plantão deverão ser registrados no sistema SOLAR.

Art. 9º. Todas as pessoas que se dirigirem a uma sede, posto de atendimento ou setor da Defensoria Pública deverão ser acolhidas e orientadas, sendo defesa a dispensa do/a usuário/a sem a prestação de informações básicas de encaminhamento.

§1º. Entende-se como primeiro atendimento, em conjunto com a triagem socioeconômica:

I- Escuta ativa: atividade de ouvir, compreender o que o/a usuário/a tem a dizer, permitindo que o atendente absorva o conteúdo da fala do/a usuário/a;

II- Identificação da demanda: identificação da demanda jurídica e/ou social a partir da escuta ativa do/a usuário/a;

III- Prestação de informações: prestar esclarecimentos a respeito da demanda apresentada de forma compreensível pelo/a usuário/a;

IV- Solução extrajudicial: providências no âmbito administrativo visando atender a demanda identificada na escuta ativa do/a usuário/a.

§2º. Entende-se como encaminhamento a providência de âmbito administrativo a fim de encaminhar o/a usuário/a para órgão ou entidade competente que poderá resolver a demanda apresentada, com orientação sobre o horário de atendimento e demais informações necessárias para o atendimento no local de destino.

§3º. Após realizada a triagem socioeconômica, se a demanda apresentada pelo/a usuário/a for de atribuição de sede ou posto de atendimento diverso ao que compareceu pessoalmente o/a usuário/a, deverá o/a atendente digitalizar a documentação disponível e realizar o agendamento para atendimento remoto no sistema SOLAR.

§4º. No caso mencionado no parágrafo anterior, em se tratando de demandas urgentes, deverá o responsável pelo atendimento digitalizar a documentação pertinente disponível, entrar em contato com a sede destino e remeter o atendimento para as diligências cabíveis no prazo máximo de 24h.

Art. 10. A triagem socioeconômica realizada pelo setor de primeiro atendimento será disciplinada por normativa específica do Conselho Superior.

Art. 11. Se houver profissionais da equipe multiprofissional na sede, o profissional poderá ser acionado, sempre que necessário, para auxiliar com questões que extrapolem as demandas jurídicas.

Art. 12. É vedada, em qualquer caso, a exigência de agendamento exclusivamente para o primeiro atendimento.

Art. 13. Caberá à coordenação do CEAM garantir a padronização dos registros no Sistema SOLAR e a disponibilização de materiais orientativos para fins de capacitação e orientação permanentes.

TÍTULO III - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Os casos omissos serão resolvidos pela Defensoria Pública-Geral.

Art. 15. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ

Defensor Público-Geral do Estado do Paraná



Documento assinado digitalmente por **MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ, Defensor Público-Geral do Estado do Paraná**, em 30/05/2025, às 14:48, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.

Nº de Série do Certificado: 7893721704094571265



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.defensoria.pr.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0096108** e o código CRC **D77CCDA2**.