



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

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Rua José Bonifácio, 66 - Bairro Centro - CEP 80020-130 - Curitiba - PR - <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/>

PORTARIA CRD/CIV.CWB Nº 25, DE 29 DE AGOSTO DE 2025

PORTARIA CÍVEL, FAZENDA PÚBLICA E CURADORIA ESPECIAL Nº 24, DE 29 DE AGOSTO DE 2025

Disciplina o atendimento remoto do setor de de acompanhamento processual Cível, Fazenda Pública e Empresarial.

O DEFENSOR PÚBLICO COORDENADOR DO SETOR CÍVEL, FAZENDA PÚBLICA E CURADORIA ESPECIAL, no uso de suas atribuições que lhe foram delegadas pela Instrução Normativa nº 040/2020, com fundamento na LCE nº 136/2011,

CONSIDERANDO o aumento da demanda por atendimentos realizados de forma remota, especialmente por aplicativos de mensagens;

CONSIDERANDO a necessidade de melhor gestão e organização dos atendimentos, de modo a garantir eficiência, transparência e previsibilidade aos usuários;

CONSIDERANDO que o modelo constante nesta portaria foi testado em outro momento e funcionou de forma eficaz;

CONSIDERANDO a limitação de tempo disponível para a realização de todos os atendimentos que chegam em cada dia pela modalidade remota, o que pode comprometer a eficiência e qualidade do serviço prestado;

RESOLVE

Art. 1º. O atendimento remoto do Setor de Acompanhamento Cível será realizado exclusivamente via aplicativo de mensagens (WhatsApp), às segundas e quartas-feiras, das 13h às 17h, conforme estabelecido na Portaria Cível 31/2023.

Art. 2º. As 32 (trinta e duas) senhas de atendimento remoto serão distribuídas por ordem de envio das mensagens.

Parágrafo único. Somente serão consideradas para fins de inclusão na lista as mensagens enviadas a partir das 13h, sendo desconsideradas aquelas recebidas antes das 12h59.

Art. 3º. Compete ao assessor, estagiário ou residente responsável pela lista do dia:

I – encaminhar mensagem padrão aos usuários que não conseguirem senha, informando sobre a necessidade de retorno em próximo dia de atendimento;

II – confirmar ao usuário contemplado com senha o seu atendimento, indicando a posição na lista e, se possível, o horário aproximado em que será chamado pelo aplicativo de mensagens.

Parágrafo único. O usuário que não obtiver senha em determinado dia deverá ser orientado, por mensagem padronizada, a reenviar nova mensagem no próximo dia de atendimento.

Art. 4º. Todos os atendimentos realizados deverão ser registrados no sistema SOLAR, servindo o extrato ou o *print* das mensagens trocadas entre o usuário e a Defensoria Pública como termo de atendimento.

Parágrafo único. Nas primeira mensagem enviada ao usuário, o assessor, estagiário ou residente deverá sempre identificar-se antes de prosseguir com o atendimento.

Art. 5º. Em todos os atendimentos, deverá ser enviada ao usuário mensagem padronizada com informação sobre a existência e utilização do aplicativo LUNA PR, disponível para acompanhamento processual por aplicativo.

Art. 6º. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

NEWTON PEREIRA PORTES JÚNIOR

Defensor Público Coordenador



Documento assinado digitalmente por **NEWTON PEREIRA PORTES JUNIOR, Defensor Público**, em 29/08/2025, às 17:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



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 **0147299** e o código CRC **4710A905**.