



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

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Avenida Tiradentes, 1289 - Bairro Zona 4 - CEP 87013-344 - Maringá - PR - <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/>

PORTARIA ADM/MRG Nº 2, DE 05 DE MARÇO DE 2026

Dispõe sobre as novas regras de funcionamento e atendimento ao público da unidade de Maringá

Considerando a existência de nova equipe para atendimento jurídico e a alteração das rotinas de atendimentos e agendamentos;

Considerando o trabalho remoto de Servidores(as);

Considerando o contido na Resolução Conjunta DPG e CG Nº 001, de 21 de outubro de 2022 e a RESOLUÇÃO Nº 550, DE 09 DE OUTUBRO DE 2024;

O Defensor Público Coordenador da sede de Maringá **ESTABELECE** as regras de funcionamento, atendimento ao público e horário de trabalho de servidores, estagiários e residentes:

Capítulo I – Do horário de funcionamento Da Sede

Art. 1º. O horário de funcionamento da unidade de Maringá é de segunda à sexta-feira das 9h30min às 19h18min.

Art. 2. O cumprimento da jornada dos servidores(as) deverá obedecer ao disposto na Lei 20287/21 e IN DPG nº 04/2015, inclusive em relação ao intervalo intrajornada, o qual deverá ser usufruído, preferencialmente, em período de não atendimento ao público, sendo vedado o início de jornada de trabalho antes das 10h00, exceto nos casos autorizados pelo superior imediato.

§1º. O cumprimento da jornada de trabalho deverá observar a seguinte sistemática:

I - Os servidores que exercerem funções exclusivamente administrativas terão jornada de trabalho com início entre 10h00 e 12h00 e término entre 17h00 e 19h00.

II – Os estagiários e residentes, com carga horária entre 5 e 6 horas diárias de trabalho, registrarão o início de suas atividades entre 10h00 e 13h00, conforme decisão de seu supervisor imediato, com término entre 15h00 e 19h00.

III – Os servidores que exercem funções no Centro de Atendimento Multidisciplinar registrarão o início de suas atividades entre 10h30 e 12h00, com término entre 17h30 e 19h00, exceto disposição diversa pelo superior imediato, assegurado o atendimento até as 18h00 por ao menos 1 servidor diariamente;

IV – Os servidores técnico-administrativos com atribuição de primeiro atendimento registrarão o início de suas atividades entre 10h30 e 12h00, com término entre 17h30 e 19h00;

V – Os servidores com atribuição para atendimento jurídico no primeiro atendimento registrarão o início de suas atividades entre 10h30 e 12h00, com término entre 17h30 e 19h00;

VI – Os servidores comissionados cumprirão sua jornada de trabalho conforme decisão do superior imediato, registrando o início e fim da jornada entre 10h00 e 19h00.

§2º. Cada setor comunicará a organização dos horários dos servidores(as), residentes e estagiários(os) à Coordenação da Sede para fins de gestão.

§3º. Os (as) Servidores em regime de teletrabalho deverão observar o plano de metas estabelecidos, bem como a necessidade de cumprimento das exigências de seus cargos e funções, conforme estabelece o contido na Deliberação CSDP 19/2020.

§4º Casos específicos e omissos deverão ser trazidos à Coordenação de sede para deliberação.

Capítulo II – Do horário de atendimento e procedimentos para atendimento ao público

Art. 3º. O horário de atendimento ao público é realizado de segunda à sexta feira, das 12h às 17h00min, observando a agenda disposta no sistema SOLAR, referente a cada ofício e áreas atendidas na sede.

§1º As pessoas que comparecerem na sede antes das 17h00 serão atendidas, sendo vedada a dispensa do usuário sem primeiro atendimento, triagem e, ao menos, agendamento de seu atendimento jurídico ou atendimento multidisciplinar.

§2º Verificada hipótese de atendimento multidisciplinar de maior complexidade, que demande agendamento e seja inviável o atendimento no mesmo dia, caberá ao servidor(a) proceder o agendamento para a data mais próxima, sob sua responsabilidade, comunicando a situação ao superior imediato.

Art. 4º. Verificando que pessoas em situação de vulnerabilidade (pessoas com crianças, pessoas com deficiência, pessoas idosas, intempéries climáticas, entre outras necessidades especiais) encontram-se aguardando fora do horário de abertura da porta para atendimento ao público, deverá o(a) colaborador (a) acolhê-las, verificando a demandada, para aguardar nas cadeiras internas o atendimento, comunicando aos servidores do setor responsável.

Art. 5º. Entende-se por primeiro atendimento aquele realizado pelos servidores (as) técnicos (as) administrativos (as) e composto pelas atribuições da normativa DPG e CG Nº 001, de 21 de outubro de 2022, sendo as substituições por férias, faltas ou licenças realizadas entre si.

Art. 6º. Entende-se por atendimento jurídico aquele realizado pelos(as) servidores(as) diretamente e supervisionando o atendimento realizado por estagiários (as) ou residentes, como orientação jurídica, confecção de peças jurídicas (iniciais, habilitações, mandados, pedidos que não sejam intimações processuais existentes, etc), informações processuais, coleta de documentos necessários e os demais atos demandados pela Coordenação de sede e

Defensores Públicos de cada ofício.

Art. 7. É assegurado o atendimento preferencial nos moldes das leis n. 10.048/00, 10.741/03 (Estatuto do Idoso) e 13.146/15 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), dentro do limite previstodiariamente, devendo as preferências legais serem atendidas com prioridade em relação aos demais;

§1º O atendimento à população em situação de rua segue o teor do disposto na Deliberação CSDP nº 017/2022, alterada em partes pela Deliberação CSDP n. 11/2023, que estabelece a política de atendimento de promoção, proteção e defesa dos direitos das pessoas em situação de rua no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná, e não se limita ao número de senhas;

§2º Outras situações de urgência são definidas e avaliadas segundo critérios do (a) Defensor (a) titular do ofício, devendo o colaborador que identificou a demanda repassar para o titular do ofício e, na impossibilidade de contato, outro Defensor Público disponível na sede;

§3º O primeiro atendimento é regulado pelo disposto em normativa própria da DPG e nenhum usuário pode ser atendido sem a realização do cadastro no SOLAR e sem a anotação do atendimento correspondente, zelando para cumprimento integral das normativas internas em especial da RESOLUÇÃO CONJUNTA DPG e CG Nº 001, DE 21 DE OUTUBRO DE 2022 e a que vier a suceder;

§4º A denegação de atendimento é reponsabilidade do Defensor Público, sendo dever do servidor (a) informar ao assistido o motivo da denegação e seu direito ao recurso, colhendo o termo correspondente, caso deseje;

§5º O atendimento agendado fora do horário de atendimento ao público fica sob responsabilidade do colaborador que o agendou ou autorizou o agendamento, mediante autorização e conhecimento do Defensor Público titular do ofício;

§6º O Centro de Atendimento Multidisciplinar pode realizar agendamento de atendimentos dentro do interregno da abertura administrativa da sede, tendo em vista as peculiaridades dos assistidos em vulnerabilidade social, mediante autorização da Coordenação de sede.

§7º Todos os atendimentos devem ser anotados no sistema SOLAR, sobretudo anexação de documentos respectivos, quando o (a) usuário (a) não possui cadastro no sistema, o (a) responsável deve providenciar a inserção de dados do (a) assistido, mantendo sempre atualizados os dados cadastrais no sistema eletrônico, em especial o telefone e endereço completos.

Art. 7º. Toda orientação jurídica, atendimento, coleta de informações, tentativas de contato com o assistido e outras providências referentes à expedientes tramitando na Defensoria Pública devem ser registradas no SOLAR, coletando a assinatura do (a) usuário (a) quando necessária, sob pena de responsabilidade.

Parágrafo único: quando o (a) usuário (a) não possui cadastro no sistema, o (a) responsável deve providenciar a inserção de dados do (a) assistido, mantendo sempre atualizados os dados cadastrais no sistema eletrônico, em especial o telefone e endereço completos.

Art. 8º. O contato da Defensoria Pública com o (a) usuário (a) deverá ser feito, em regra de forma presencial e, subsidiariamente, por Telefone ou aplicativo de mensagens, nos termos da RESOLUÇÃO CONJUNTA DPG e CG Nº 001, DE 21 DE OUTUBRO DE 2022, excepcionando-se pessoas em situação de vulnerabilidade social e distantes da sede, devendo-se priorizar a facilitação do acesso ao serviço público e evitar deslocamentos desnecessários.

§1º Em qualquer caso, o teor do contato entre a Defensoria Pública e o (a) assistido (a) deverá ser registrado no cadastro do SOLAR, inclusive com comprovantes, se possível.

§2º As informações referentes aos usuários apenas podem ser repassadas ao próprio (a) assistido (a) ou a pessoa por ele autorizada previamente por escrito, e é vedado repassar informações de processos e informações pessoais de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar sem a autorização do(a) Defensor(a) Público(a) responsável.

Art. 9º. Todo encaminhamento realizado para outros órgãos e instituições deve, obrigatoriamente, ser realizado por escrito e entregue ao (à) usuário (a), bem como cadastrado no SOLAR.

Art. 10º. A triagem socioeconômica obedecerá integralmente às normas previstas na Deliberação CSDP Nº 19, DE 16 DE JUNHO DE 2025 e as dela decorrentes.

Capítulo III – Disposições Finais:

Art. 11º. Ficam revogadas as portarias anteriores naquilo que foram contrárias.

Parágrafo único: os casos omissos serão resolvidos pela Coordenação de Sede quando envolver atos referentes à Resolução Conjunta DPG e CG Nº 001, de 21 de outubro de 2022 e a RESOLUÇÃO Nº 550, DE 09 DE OUTUBRO DE 2024 e, quando as áreas de atuação, pelos Defensores(as) Públicos(as) responsáveis.

Art. 12º. Esta portaria entre em vigor em 30.03.2026.

Comunique-se a Defensoria Pública Geral e a Corregedoria-Geral para fins de conhecimento e eventual homologação. Afixem-se cópias desta Portaria nas portas das salas da Defensoria Pública para fins de publicidade.

Afixem-se cartazes na Sede da Defensoria Pública dando conta dos horários de atendimento ao público, matérias atendidas pela Defensoria Pública e documentos necessários para a triagem.

Maringá, data da assinatura digital.

RAFAEL MIRANDA SANTOS



Documento assinado digitalmente por **RAFAEL MIRANDA SANTOS, Coordenador**, em 05/03/2026, às 12:02, 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 **0255251** e o código CRC **6018930B**.
