



PORTARIA DPPR GUARAPUAVA Nº 3, DE 01 DE MAIO DE 2026

Estabelece as regras de atendimento ao público, define os procedimentos e fluxos internos e uniformiza a rotina administrativa na Sede da Defensoria Pública do Estado do Paraná em Guarapuava.

O(A) DEFENSOR(A) PÚBLICO(A) COORDENADOR(A) DE SEDE, no uso das atribuições que lhes foram delegadas pela Resolução DPG nº 043/2026, 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;

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

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Portaria regulamenta os horários de funcionamento, as jornadas de trabalho, os fluxos de triagem socioeconômica e os procedimentos de atendimento jurídico presencial e remoto no âmbito da Sede da Defensoria Pública do Estado do Paraná em Guarapuava.



Art. 2º. O atendimento prestado aos usuários e usuárias da Defensoria Pública pautar-se-á pelos princípios da urbanidade, respeito à dignidade da pessoa humana, acessibilidade, celeridade e eficiência.

CAPÍTULO II – DOS HORÁRIOS DE ABERTURA E FECHAMENTO DA SEDE

Art. 3º. O horário de funcionamento interno e de abertura do prédio da Sede para o expediente administrativo será das 09h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira.

Parágrafo único. O horário de funcionamento interno fixado no *caput* não se confunde com o horário de atendimento ao público externo, que possui regramento próprio previsto no Capítulo IV desta Portaria.

Art. 4º. A abertura e o fechamento das portas da Sede deverão observar rigorosamente os horários de início e término dos postos de vigilância terceirizada.

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

Art. 5º. O cumprimento da jornada de trabalho das(os) servidoras(es) deverá obedecer ao disposto na Lei no 20.287/21 e na Instrução Normativa DPG no 137/2026, inclusive em relação ao intervalo intrajornada, o qual deverá ser usufruído em período diverso do atendimento ao público.

§ 1º. É obrigatória a presença física de todas(os) as(os) servidoras(es) nas dependências da Sede durante a totalidade do horário de atendimento ao público externo, salvo as exceções previstas em normativa superior.

§ 2º. Os(as) servidores(as) em regime de teletrabalho deverão observar o plano de metas estabelecido, bem como o cumprimento das atribuições de seus cargos e funções, conforme a Deliberação CSDP no 19/2020 e a IN DPG no 137/2026.



§ 3º. O regime de banco de horas e a compensação de jornada observarão as diretrizes da IN no 037/2019 e da IN no 137/2026, sendo vedada a utilização de saldo de banco de horas para compensar faltas injustificadas ou atrasos.

CAPÍTULO IV – DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 6º. O atendimento ao público externo será realizado de segunda a sexta-feira, das 13h00min às 18h00min, observando-se a agenda e as especificidades de cada Ofício no sistema SOLAR.

Parágrafo único. Constatada a presença de pessoas em situação de vulnerabilidade extrema (acompanhadas de crianças, pessoas com deficiência, idosas ou expostas a intempéries climáticas) aguardando antes do horário de abertura, deverá a(o) colaboradora(or) promover o imediato acolhimento nas dependências internas, realizando a triagem preliminar.

CAPÍTULO V- DO PRIMEIRO ATENDIMENTO E DA TRIAGEM SOCIOECONÔMICA

Art. 7º. O Primeiro Atendimento e a triagem socioeconômica serão coordenados pelo CEAM e executados diretamente pela equipe técnica local, em conformidade com a Instrução Normativa DPG no 108/2025 e a Deliberação CSUP no 019/2025.

§ 1º. Compete obrigatoriamente à equipe local de primeiro atendimento o registro imediato e direto de todas as demandas e dados cadastrais no sistema SOLAR logo após a recepção do cidadão.

§ 2º. Realizada a triagem socioeconômica, a equipe local procederá ao agendamento imediato do atendimento jurídico subsequente no sistema SOLAR, garantindo que o(a) assistido(a) saia da sede com o comprovante impresso contendo a data e o horário de seu retorno expressamente fixados.



§ 3º. É terminantemente vedada a transferência de demandas ou o encaminhamento ordinário de usuários presenciais ao sistema LUNA ou à Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC) para fins de triagem e agendamento, cabendo à equipe da sede esgotar os procedimentos presencialmente.

§ 4º. É expressamente vedada a exigência de agendamento prévio exclusivamente para o primeiro atendimento, devendo o(a) usuário(a) ser acolhido(a) e agendado(a) para triagem no mesmo dia de seu comparecimento à sede. A ausência de documento de identificação com foto não impede a realização do cadastro inicial.

Art. 8º: Entende-se como primeiro atendimento, em conjunto à triagem socioeconômica:

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

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

III – Orientação jurídica: prestação de esclarecimentos de forma compreensível pelo usuário;

IV – Solução extrajudicial: providências de âmbito administrativo visando atender a demanda identificada na escuta ativa do usuário

Parágrafo único: Nos casos em que não houver necessidade de triagem, o usuário deverá ser encaminhado à equipe jurídica após cadastro inicial e identificação da demanda.

Art. 9º: Os casos considerados urgentes pelo/a Defensor/a Público/a responsável serão atendidos no mesmo dia, ainda que esgotados os atendimentos diários ou que não haja atendimento na data.

§1º. Os servidores do primeiro atendimento repassarão a situação de urgência ao/a Defensor/a Público/a responsável pela supervisão do atendimento - conforme a atribuição de cada membro/a - a fim de que realize a análise da urgência. Caso o/a



Defensor/a não esteja na sede, o servidor entrará em contato com o/a Defensor/a por telefone ou mensagem a fim de analisar a urgência.

CAPÍTULO VI- DOS PROCEDIMENTOS EM CASO DE DENEGAÇÃO DE ATENDIMENTO NA TRIAGEM SOCIOECONÔMICA

Art. 10º. A denegação de atendimento é ato privativo do(a) Defensor(a) Público(a) responsável, nos termos da Seção III da Deliberação CSUP no 019/2025.

§ 1º. No caso de denegação, o usuário será avisado imediatamente, por escrito, da possibilidade de interposição de recurso administrativo.

§ 2º. Manifestada a irresignação pelo usuário, a equipe local colherá o termo correspondente, inserindo-o no sistema SOLAR de imediato, procedendo o encaminhamento eletrônico ao Gabinete do/a Defensor/a Público/a-Geral no mesmo dia do protocolo, com requerimento de urgência caso haja risco de preclusão de direitos.

CAPÍTULO VII - DOS ATENDIMENTOS JURÍDICOS

Art. 11 o. Os atendimentos jurídicos prestados pela Sede de Guarapuava dividem-se por seus respectivos escritórios e áreas de atuação especializadas. O quantitativo de senhas, agendamentos semanais e limites por subárea observarão o cronograma especificado na tabela abaixo, observado o art. 9º:

I – 6ª Defensoria Pública (Infância Cível e Infracional);

II – 7ª Defensoria Pública ([Família, Sucessões, registros públicos e acidente do trabalho);

III – 9ª Defensoria Pública (Execução Penal);

IV – 1ª Defensoria Pública em Substituição (Violência Doméstica e crimes decorrentes da Lei do Tráfico de Drogas);



Art. 12. O quantitativo de senhas, os dias específicos de atendimento e os limites por subárea observarão o seguinte cronograma:

I - Área de Execução Penal e Remanescente Cível e Fazenda Pública (9ª Defensoria):

a) Os atendimentos serão realizados pela equipe da respectiva Defensoria Pública, em escala de revezamento diário, de segunda a sexta - feira, ilimitado para sentenciados (as), mediante ordem de chegada;

b) O atendimento de familiares, mediante comprovação do parentesco e remanescente cível e fazenda pública, de segunda a quinta feira, limitado a dois atendimentos diários.

II - Áreas da Família, Sucessões, Registros Públicos e Infância Cível e Infracional (6ª e 7ª Defensoria Pública):

a) Os atendimentos das áreas de família, sucessões, registros públicos, acidentes do trabalho, infância cível e infracional são realizados por 2 (duas/dois) analistas jurídicos, 01 (um estagiário de graduação respectiva Defensoria Pública), de segunda a sexta – feira.

b) Os atendimentos jurídicos para citações e intimações na área da infância e juventude infracional e cível não terão limitação, assim como ocorrerão independentemente de agendamento prévio e serão realizados por residente jurídica da respectiva Defensoria Pública;

c) Os atendimentos de inicial nas áreas de infância e juventude cível serão limitados à 08 (oito) agendamentos semanais, de segunda a quinta - feira;

d) os atendimentos iniciais das áreas de família, sucessões e registros públicos serão limitados à 08 (oito) agendamentos semanais de segunda a quinta - feira;

e) os atendimentos de citação e intimações nas áreas de família, sucessões e registros públicos serão limitados a 10 (dez) agendamentos semanais, de segunda a sexta - feira;

f) o atendimento do projeto facilita serão realizados nas sextas feiras.



g) o atraso será tolerado em 10 minutos, ocasião em que deverá ser encaixado no horário vago, aqueles atendimentos mencionados no art. 9º e, na ausência, por ordem de chegada, observadas as prioridades legais, os cidadãos que aguardam atendimento.

h) Os atendimentos para acompanhamento processual serão limitados à quatro senhas diárias de segunda à sexta feira, salvo o constante no art. 9º.

III - Área Crime e Violência Doméstica e Familiar contra a mulher (1ª Defensoria Pública de Substituição):

a) Atendimento imediato e ilimitado, de segunda à sexta - feira, das vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher, conforme ordem de chegada, em articulação obrigatória com a equipe do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM).

b) Os atendimentos jurídicos na área criminal se darão sem limitação para citações ou intimações.

c) os atendimentos da área criminal é realizado de segunda a quinta feira pela equipe da respectiva Defensoria Pública.

Art. 13. Sem prejuízo do atendimento presencial, esta Sede fomentará a utilização dos canais remotos e digitais de atendimento para garantir maior comodidade à população assistida (LUNA/CRC).

Art. 14. O atendimento institucional via aplicativo de mensagens (WhatsApp) ocorrerá por meio do(s) número(s) (42) 9142-7095 (Execução Penal e remanescente cíveis e Fazenda Pública), (42) 9107-4400 (Família, registros públicos, sucessões e infância e juventude), com funcionamento de segunda a sexta – feira, das 13 horas às 17 horas.

CAPÍTULO X – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Casos omissos e situações excepcionais não previstas nesta Portaria serão resolvidos pela Coordenação da Sede.



Art. 16. Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Portaria nº24/2025.

Art. 17. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, após homologação pela Segunda Subdefensoria Pública-Geral, devendo ser fixada em local visível na recepção da Sede para amplo conhecimento do público.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Guarapuava, 01 de maio de 2026.

MARIELA REIS BUENO

Defensor(a) Público(a) Coordenador(a) da Sede de Guarapuava