# PORTARIA CRD/UVA Nº 35, DE 17 DE SETEMBRO 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 União da Vitória/PR.

**O DEFENSOR PÚBLICO COORDENADOR 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:**

**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 União da Vitória/PR.

**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 I – 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 8h às 18h, 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 III desta Portaria.

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

**Art. 4º.** O cumprimento da jornada de trabalho deverá observar a seguinte sistemática:

**I –** O(A) servidor(a) que exercer funções administrativas junto às Diretorias Administrativas ou demais órgãos da Administração Superior, sem atendimento ao público externo, terá jornada com início entre 10h00min e 12h00min e término entre 17h00min e 19h00min, salvo necessidade de ajuste, pelo(a) superior(a) imediato(a), mediante homologação da Defensoria Pública-Geral;

**II –** O(A) servidor(a) que exercer funções de atendimento ao público terá jornada com início entre 11h e 12h e término entre 18h e 19h, salvo necessidade de ajuste, pelo(a) Superior(a) imediato(a), quando se tratar de sede em Fórum ou quando houver relevante peculiaridade local, mediante homologação da Defensoria Pública-Geral;

**III –** O(A) servidor(a) que exercer funções de assessoramento direto a Defensor(a) Público(a), sem atendimento ao público, terá jornada com início entre 10h e 12h e término entre 17h e 19h, salvo necessidade de ajuste, pelo(a) superior(a) imediato(a), mediante homologação da Defensoria Pública-Geral.

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

**§1º**. A aplicabilidade da presente portaria aos casos concretos, em especial no que se refere aos incisos deste artigo, deverá considerar o disposto na Deliberação CSDP n° 09/2021, que trata da Política de Valorização da Maternidade e da Amamentação e de Proteção da Primeira Infância.

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

**§3º**. Os(as) Servidores(as) em regime de teletrabalho deverão observar o plano de metas estabelecido, bem como a necessidade de cumprimento das exigências de seus cargos e funções, nos termos da Deliberação CSDP n° 19/2020.

**§4º.** Casos específicos e omissos serão submetidos à Coordenação de Sede para deliberação.

## CAPÍTULO III – DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**Art. 5º.** O horário de atendimento ao público é realizado de segunda a quinta-feira, das 13h às 17h, observando a agenda referente a cada ofício e áreas atendidas na sede, conforme disposto nos Capítulos IV e VI deste dispositivo.

**§1º.** As pessoas que comparecerem na sede antes das 17h 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 ao agendamento para a data mais próxima, sob sua responsabilidade, comunicando a situação ao superior imediato.

**Art. 6º**. 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.

**Parágrafo único**. Outras situações de urgência serão 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, a outro(a) Defensor(a) Público(a) disponível na sede.

**Art. 7º.** Constituem fases do atendimento:

**I** – Primeiro atendimento; e
**II** – Atendimento jurídico.

## CAPÍTULO IV - DO PRIMEIRO ATENDIMENTO E DA TRIAGEM SOCIOECONÔMICA

**Art. 8º**. Entende-se por primeiro atendimento aquele realizado preferencialmente pelos(as) servidores(as) técnicos(as) administrativos(as) e composto pelas atribuições da Deliberação CSDP n° 19/2025 e IN n° 108/2025, sob supervisão remota da coordenação do CEAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar).

**Art. 9°.** Todas as pessoas que se dirigirem à sede da Defensoria Pública de União da Vitória deverão ser acolhidas e orientadas, sendo vedada a dispensa do/a usuário/a sem a prestação de informações básicas de encaminhamento.

**Art. 10**. O(a) usuário(a) da Defensoria Pública que desejar realizar o primeiro atendimento ou buscar informações de acompanhamento processual deverá:

**I –** Procurar a Central de Relacionamento com o Cidadão por meio dos seguintes canais:

a) atendimento por telefone, por meio do número 129, quando disponível; e
b) atendimento pelo site, por meio da plataforma Luna (Portal Cidadão).

**II –** Atendimento presencial na sede da Defensoria Pública em União da Vitória.

**Parágrafo único**. A triagem socioeconômica, quando cabível, será realizada conforme a autodeclaração e análise documental, e, se for o caso, agendamento do atendimento jurídico junto ao setor de atendimento.

**Art. 11**. A triagem socioeconôm̂ica seguirá os critérios estabelecidos na Deliberação CSDP 019/2025 e terá validade de doze meses, sendo vedada a realização de nova triagem neste período, salvo no caso de indícios de ocultação ou adulteração de dados relevantes para análise socioeconômica.

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

**Art. 12**. A recusa de atendimento pela Defensoria Pública, no que tange a interesses individuais, observará o procedimento estabelecido na Deliberação CSDP nº 019/2025 e na Resolução DPG 522/2024, e se dará nas seguintes hipóteses:

**I -** não caracterização da hipossuficiência socioeconômica nos termos da Deliberação CSDP nº 019/2025;

**II -** manifesto descabimento da medida pretendida; ou

**III -** inconveniência aos interesses da parte.

**Art. 13**. A denegação de atendimento deverá ser realizada pelo órgão de atuação com atribuição para atuar na demanda, devendo ser comunicada à Segunda Subdefensoria Pública-Geral, por ter-lhe sido delegada pela Defensoria Pública-Geral as decisões em procedimentos acerca dos recursos de denegação de atendimento, conforme Art. 2º da Resolução DPG nº 522/2024.

**Parágrafo único**. A comunicação de que trata este artigo deverá ocorrer após a juntada das razões de recurso pelo/a usuário/a, ou com a certidão que ateste o decurso do prazo sem o oferecimento de recurso.

**Art. 14**. O/a interessado/a que discordar da decisão de denegação poderá apresentar recurso escrito, dirigido ao/a Defensor/a Público/a responsável pela denegação, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, instruindo-o com os fundamentos e documentos que entender pertinentes.

**Art. 15.** O recurso deverá ser protocolado na unidade a que pertence o/a Defensor/a Público/a responsável pela denegação, ou encaminhado via sistema SOLAR, quando possível, devendo o/a Defensor/a Público/a Coordenador encaminhar à Segunda Subdefensoria Pública no prazo de 5 (cinco) dias.

**Art. 16**. Recebido o recurso, o Defensor-Público Geral decidirá, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

## CAPÍTULO VI - DOS ATENDIMENTOS JURÍDICOS

**Art. 17.** Entende-se por atendimento jurídico aquele realizado pelos(as) servidores(as) diretamente ou 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(as) Públicos(as) de cada ofício.

**Art. 18.** Os atendimentos jurídicos prestados por esta Sede são divididos pelos seguintes ofícios e respectivas áreas de atuação:

**I -** [1ª] Defensoria Pública (Núcleo de Atendimentos Iniciais de família, sucessões e registros

públicos; cível; fazenda pública e juizado especial da fazenda pública);

**II-** [2ª] Defensoria Pública (1ª Vara Criminal da Comarca de União da Vitória, sessões de plenário do júri que tramitam na respectiva vara até a preclusão da decisão de pronúncia);

**III-** [3ª] Defensoria Pública (2ª Vara Criminal da Comarca de União da Vitória, sessões de plenário do júri que tramitam da 1ª Vara Criminal relativas aos processos que tramitaram na 2ª Vara Criminal até a preclusão da decisão de pronúncia);

**IV-** [4ª] Defensoria Pública (família, sucessões, registros públicos e infância e juventude cível e infracional);

**V -** [5ª] Defensoria Pública (1ª e 2ª Varas Cíveis e da Fazenda Pública, juizado Especial da Fazenda Pública e a respectiva turma recursal da comarca de União da Vitória);

**VI-** [6ª] Defensoria Pública (com atribuição para prestar assistência qualificada à vítima nas varas criminais e nos processos criminais de competência do Tribunal do Júri, bem como na propositura de demandas relacionadas à situação de violência, de competência da justiça estadual do Paraná na comarca de União da Vitória, das mulheres em situação de violência).

**Art. 19.** O quantitativo de senhas e/ou agendamentos, os dias específicos de atendimento e os limites por subárea observarão o seguinte cronograma:

**I – 1ª Defensoria da 14ª Região** (Núcleo de Atendimentos Iniciais de família, sucessões, registros públicos, cível, fazenda pública e juizado especial da fazenda pública)**:**

**a .** O atendimento inicial será realizado de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo:

Segundas-feiras: 5 (cinco) horários para área de família, sucessões e registros públicos;

Terças-feiras: 2 (dois) horários para área de família, sucessões e registros públicos; e 3 (três) horários para área cível, fazenda pública e juizado especial da fazenda pública; 2 (dois) horários específicos para ações de curatela ou tomada de decisão apoiada;

Quartas-feiras: 5 (cinco) horários para área de família, sucessões e registros públicos; 1 (um) horário específico para atendimento de ações de inventário.

Quintas-feiras: 3 (três) horários para área de família, sucessões e registros públicos; 1 (um) horário específico para atendimento de ações de inventário; 1 (um) horário específico para atendimento de alvará judicial); e 2 (dois) horários para área cível, fazenda pública e juizado especial da fazenda pública;

**b .** Independerá de prévio agendamento, demandas relativas a ações de medicamentos, consultas e cirurgias médicas, exceto quando constatada a ausência de urgência no caso concreto;

**II – 2ª Defensoria Pública (1ª Vara Criminal da Comarca de União da Vitória, sessões de plenário do júri que tramitam na respectiva vara até a preclusão da decisão de pronúncia):**

a. O cumprimento e atendimento referente a **mandados** ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 atendimento por dia.

b . O **acompanhamento processual** presencial ocorrerá de segunda a quinta-feira,

mediante agendamentos, sendo 2 atendimentos por dia.

**III – 3ª Defensoria Pública (2ª Vara Criminal da Comarca de União da Vitória, sessões de plenário do júri que tramitam da 1ª Vara Criminal relativas aos processos que tramitaram na 2ª Vara Criminal até a preclusão da decisão de pronúncia):**

**a . O cumprimento e atendimento referente a mandados ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 atendimento por dia.**

b . O **acompanhamento processual** presencial ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 atendimento por dia.

**IV – 4ª Defensoria Pública (família, sucessões, registros públicos e infância e juventude cível e infracional):**

a. O cumprimento e atendimento referente a **mandados** que envolvam demanda de família, sucessões e registros públicos, ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 2 atendimentos por dia.

b . O **acompanhamento processual** presencial, que envolvam demanda de família, sucessões e registros públicos, ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 3 atendimentos por dia.

c. O atendimento para **petições iniciais,** que envolvam demanda de infância e juventude cível e infracional, será realizado de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 atendimento por dia.

d. O cumprimento e atendimento referente a **mandados** que envolvam demanda de infância e juventude cível e infracional, ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 atendimento por dia.

e . O **acompanhamento processual** presencial, que envolvam demanda de infância e juventude cível e infracional, ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 2 atendimentos por dia.

**V- 5ª Defensoria Pública (1ª e 2ª Varas Cíveis e da Fazenda Pública, juizado Especial da Fazenda Pública e a respectiva turma recursal da comarca de União da Vitória)**

a. O cumprimento e atendimento referente a **mandados** ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 atendimento por dia.

b . O **acompanhamento processual** presencial ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 atendimento por dia.

**VI- 6ª Defensoria Pública (assistência qualificada à vítima e demandas relacionadas à situação de violência doméstica)**

**a.** O **atendimento inicial** presencial ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 (um) atendimento por dia;

**b.** O cumprimento e atendimento referente a **mandados** ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 1 (um) atendimento por dia.

c . O **acompanhamento processual** presencial ocorrerá de segunda a quinta-feira, mediante agendamentos, sendo 3 (três) atendimentos por dia;

**d.** Os atendimentos para requerimento de **medidas protetivas de urgência** será conforme ordem de chegada, sem prévio agendamento;

**Art. 20.** 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. 21.** O contato institucional via aplicativo de mensagens ( *WhatsApp* ou similar) ocorrerá por meio do(s) números (42) 98838-4663 (1ª Defensoria e 6ª Defensoria), (41) 98779-1878 (4ªA Defensoria e 5ª Defensoria), (42) 99162-4815 (2ª Defensoria e 4ªB Defensoria) e (41) 98779-0826 (3ª Defensoria e 4ªA Defensoria), com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 13h às 17h.

## CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 22.** Casos omissos e situações excepcionais não previstas nesta Portaria serão resolvidos pela Coordenação da Sede.

**Art. 23.** Revogam-se as disposições em contrário, bem como a Portaria nº 001/2023 e a Portaria nº 022/2024.

**Art. 24.** 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.

União da Vitória/PR, 23 de setembro de 2026

**HUGO ZAQUEO ZAMARRENHO**
Defensor Público
Coordenador da Sede de União da Vitória/PR

Documento assinado digitalmente por **HUGO ZAQUEO ZAMARRENHO**, **Defensor Público**, em 23/09/2026, às 14:12, 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 **0392966** e o código CRC **117F2802**.