DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Avenida Brasil, 1829 com a Rua Padre Montoya - Sala 04 Térreo - Ed. Comercial Life - Bairro Centro - CEP 85851-000 - Foz do Iguaçu - PR - https://www.defensoriapublica.pr.def.br/

PORTARIA ADM/FOZ Nº 19, DE 15 DE OUTUBRO 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 Foz do Iguaçu

A **DEFENSORA PÚBLICA COORDENADORA DE SEDE**, no uso das atribuições que lhes foram delegadas pela Resolução DPG nº 445/2026, 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 Foz do Iguaçu.

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 9h às 19h, 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 VII 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 deverá observar, prioritariamente, o horário de atendimento ao público.

I - Os técnicos administrativos terão jornada com início entre 11h00min e 12h00 e término entre 18h00 e 19h00, salvo necessidade de ajuste, pelo superior imediato, hipótese em que a Defensoria Pública-Geral será comunicada;

II - Os analistas e comissionados da área jurídica terão jornada com início entre 10h00 e 12h00 e término entre 17h00 e 19h00, salvo necessidade de ajuste, pelo superior imediato, hipótese em que a Defensoria Pública-Geral será comunicada;

III - Os analistas de serviço social e de psicologia terão jornada com início entre 10h00 e 12h00 e término entre 17h00 e 19h00, salvo necessidade de ajuste, pelo superior imediato, hipótese em que a Defensoria Pública-Geral será comunicada;

IV - Os estagiários e residentes terão jornada com início entre 10h e 12h e término entre 15h e 18h, respeitados os respectivos limites da jornada de cada categoria.

§ 1º. 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.

§ 2º. 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 quinta-feira, das 13h00min às 17h00min, observando-se a agenda e as especificidades de cada Ofício no sistema SOLAR.

CAPÍTULO V - DO PRIMEIRO ATENDIMENTO E DA TRIAGEM SOCIOECONÔMICA

Art. 7º. Ao receber o usuário, a recepção perguntará a respeito do atendimento buscado e deverá:

I - Solicitar documento com foto para registro do usuário no sistema SOLAR;

II - Agendar o atendimento para o mesmo dia no setor de primeiro atendimento;

III - Orientar o usuário a aguardar no local destinado à espera, onde será convocado/a para atendimento, por ordem de chegada.

§1º. 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.

§2º. Em se tratando de pessoa travesti/transgênera o nome social deverá ser inserido no sistema SOLAR no momento do registro pela recepção.

§3º. É estritamente vedada a dispensa do usuário por falta de documentos pessoais, devendo o agendamento ser realizado com as informações por ele prestadas.

Art. 8º. Após o acolhimento inicial pela recepção, o usuário aguardará a convocação pelo setor de primeiro atendimento ou, pelo setor competente, de acordo com o atendimento buscado.

Art. 9º. 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;

I V – 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. 10. 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.

Art. 11. Caso não se trate de primeiro atendimento, a recepção deverá encaminhar o usuário ao setor competente ou orientá-lo a retornar, se for o caso, conforme a organização estipulada no art. 16 desta Portaria.

Art. 12. 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.

§2º. Na hipótese de o/a usuário/a solicitar prestação de assistência jurídica à Defensoria Pública em menos de 24 (vinte e quatro) horas para a preclusão do seu prazo legal ou fixado pelo juiz, contado de forma simples, após a realização da triagem, este deverá ser cientificado formalmente, mediante assinatura de termo, que serão adotadas as medidas faticamente possíveis, não sendo garantida a realização do ato dentro do prazo, devido à demora em procurar assistência jurídica.

§3º Aplica-se o disposto no §2º, no caso de solicitação de assistência jurídica em 15 (quinze) dias para a prescrição ou decadência do direito.

Art. 13. Se for identificado, durante o primeiro atendimento, que o feito não se enquadra na esfera de atribuições dos Defensores Públicos atuantes na unidade administrativa, o responsável pelo atendimento deverá:

I - Digitalizar a documentação e realizar o agendamento no SOLAR para o setor competente ou, em se tratando de caso urgente, remeter as diligências e documentos necessários ao setor, em prazo máximo de 24 horas;

II - Não havendo assistência jurídica pela Defensoria Pública do Estado do Paraná na comarca na qual tramitará/tramita o feito, informar o usuário sobre a possibilidade de atendimento por núcleos

de prática jurídica ou similares, realizando o encaminhamento por escrito.

Art. 14. Cabe aos/às técnicos/as administrativos/as e à equipe do primeiro atendimento ofertar a possibilidade de resolução extrajudicial dos conflitos da área de família, com encaminhamento do caso para o Programa PACIFICA.DEF, nos casos cabíveis, conforme Resolução DPG nº 523/2024, devendo eventual recusa do/a usuário/a ser formalizada por escrito.

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

Art. 15. A denegação de atendimento é ato privativo do(a) Defensor(a) Público(a) responsável, nos termos da Seção III da Deliberação CSDP no 019/2025.

§ 1°. A recusa pela não caracterização da hipossuficiência socioeconômica se dará quando o/a usuário/a não se enquadrar nos critérios da Deliberação CSDP 019/2025 e será realizada pelo responsável pela triagem socioeconômica.

§ 2°. No caso de denegação, o usuário será avisado imediatamente, por escrito, da possibilidade de interposição de recurso administrativo.

§ 3°. 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 direito.

CAPÍTULO VII - DOS ATENDIMENTOS JURÍDICOS

Art. 16. Os atendimentos jurídicos prestados pela Sede de Foz do Iguaçu dividem-se pelos respectivos ofícios e áreas de atuação especializadas:

I – 4ª e 5ª Defensorias Públicas (2ª e 3ª Varas Criminais);
II – 6ª e 7ª Defensoria Pública (Família);
III - 8ª Defensoria Pública (Infância Cível e Infracional);
IV - 13ª e 14ª Defensorias Públicas (Execução Penal);

Art. 17. O quantitativo de senhas, os dias específicos de atendimento e os limites por área observarão a seguinte organização:

I - Área de INFÂNCIA E JUVENTUDE (8ª Defensoria):

a) Os atendimentos da 8ª Defensoria Pública de Foz do Iguaçu/PR ocorrerão na sede da Defensoria Pública de Foz do Iguaçu/PR, preferencialmente mediante agendamento, às terças e quartas-feiras, das 13h às 17h. Haverá o limite diário de 4 (quatro) atendimentos iniciais e 3 (três) de retorno.

b) Os atendimentos considerados urgentes, sujeitos à avaliação pelo defensor responsável, serão realizados em qualquer dia da semana, sem limite de senhas.

c) Para atendimentos de acompanhamento virtuais, serão distribuídas 05 (cinco) senhas semanais. Esses atendimentos ocorrerão às sextas-feiras, das 13h às 17h, exclusivamente pelo *WhatsApp* (45) 9132-1651.

II - Área de FAMÍLIA (6ª e 7ª Defensorias):

ATENDIMENTO INICIAL

a) Os atendimentos iniciais abrangendo as áreas de família, sucessões e registros públicos ocorrerão de segunda a quinta-feira, das 13h às 17h. Para tanto, serão disponibilizadas 04 (quatro) senhas diárias, distribuídas alternadamente entre os Defensores Públicos com atribuição na respectiva matéria.

b) Os casos urgentes, condicionados à avaliação prévia do Defensor responsável, serão atendidos em qualquer dia da semana.

MANDADOS

a) Os atendimentos referentes a mandados serão realizados às terças e quartas-feiras, das 13h às 17h. A distribuição ocorrerá de acordo com o último algarismo anterior ao dígito do número do processo: os pares serão destinados à Defensora Pública Luana Mariani de Aguiar Furtado, e os ímpares à Defensora Pública Amanda Maria Gulfi Fernandes.

b) Os mandados de caráter urgente (ex.: justificativa em cumprimento de sentença pelo rito da prisão) serão atendidos de segunda a quinta-feira, das 13h às 17h.

c) Os atendimentos descritos neste tópico independem de agendamento prévio e são realizados estritamente por ordem de chegada.

ACOMPANHAMENTOS

a) Os atendimentos de acompanhamento da área de família ocorrerão na sede da Defensoria Pública de Foz do Iguaçu/PR, às segundas e quintas-feiras, das 13h às 17h. Serão distribuídas 08 (oito) senhas por dia de atendimento, de acordo com a ordem de chegada.

b) Serão disponibilizadas 10 (dez) senhas semanais para a realização de atendimentos virtuais de acompanhamento, às sextas-feiras, das 13h às 17h, da seguinte forma:

- **b.1)** 05 (cinco) senhas para os assistidos da Defensora Pública Luana Mariani de Aguiar Furtado, pelo *WhatsApp* (45) 9118-6850, por ordem de solicitação de atendimento;
- **b.2)** 05 (cinco) senhas para os assistidos da Defensora Pública Amanda Maria Gulfi Fernandes, pelo *WhatsApp* (45) 98821-3600, por ordem de solicitação de atendimento.

III – ÁREA DE EXECUÇÃO PENAL

a) Os atendimentos do setor de execução penal ocorrerão na sede da Defensoria Pública de Foz do Iguaçu/PR às segundas e quartas-feiras, das 13h às 17h.

b) Os atendimentos considerados urgentes serão realizados em qualquer dia da semana.

c) Os atendimentos independem de agendamento e são realizados por ordem de chegada.

d) Para atendimentos de acompanhamentos virtuais, serão distribuídas 05 (cinco) senhas semanais. Esses atendimentos ocorrerão às sextas-feiras, das 13h às 17h, exclusivamente pelo WhatsApp, no número 45 9106-1765.

IV – ÁREA CRIMNAL – 2ª e 3ª Varas Criminais

a) Os atendimentos da área criminal ocorrerão na sede da Defensoria Pública de Foz do Iguaçu/PR às terças e quintas-feiras, das 13h às 17h.

b) Os atendimentos considerados urgentes, tais como prazo em curso e réu preso, bem como a solicitação de comparecimento requerida pela própria Defensoria, serão realizados em qualquer dia da semana (entre segunda e quinta-feira).

c) Os atendimentos independem de agendamento e são realizados por ordem de chegada.

d) O atendimento institucional via aplicativo de mensagens *(WhatsApp)* do setor criminal ocorrerá às sextas-feiras, das 13h às 17h, mediante a distribuição de 05 (cinco) senhas semanais, por ordem de solicitação de atendimento, através do número 45 98821 2127.

Art. 18. 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).

CAPÍTULO VIII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Casos omissos e situações excepcionais não previstas nesta Portaria serão resolvidos pela Coordenação da Sede.

Art. 20. Revogam-se as disposições em contrário, em especial as Portarias nº 06/2023, n° 03/2024 e n° 28/2024.

Art. 21. 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.

Foz do Iguaçu, 15 de outubro de 2026.

THEREZA RAYANA KLAUCK CAMPOS CHAGAS

Defensora Pública Coordenadora da Sede de Foz do Iguaçu.

Documento assinado digitalmente por **THEREZA RAYANA KLAUCK CAMPOS CHAGAS**, **Defensora Pública**, em 15/10/2026, às 16:45, 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 **0414372** e o código CRC **C511121E**.