

## GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

### RESOLUÇÃO DPGE Nº 26/2020

**Cria o serviço Alô Defensoria, dispondo sobre sua estrutura, atribuições e organização, e dá outras providências.**

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo artigo 100 da Lei Complementar nº 80/1994, com a redação dada pela Lei Complementar nº 132/2009, bem como das estabelecidas no artigo 120 da Constituição do Estado do Rio Grande do Sul e nos termos da Lei Complementar nº 14.130/2012;

**CONSIDERANDO** a autonomia funcional, administrativa e orçamentária inserida no §2º do artigo 134 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a autonomia funcional, administrativa e orçamentária e a prática de ato próprio de gestão, conforme artigo 121, inciso I, da Constituição do Estado do Rio Grande do Sul;

**CONSIDERANDO** a necessidade de estabelecer canais de atendimento ao assistido por meio diverso do presencial, de forma a ampliar o acesso à justiça;

**CONSIDERANDO** a necessidade de estabelecer a estrutura, as atribuições e a organização de Central de Atendimento, que constitui importante instrumento de aperfeiçoamento institucional;

**CONSIDERANDO** o que foi decidido no Processo Administrativo Eletrônico nº 19/3000-0002713-0;

**RESOLVE** editar a seguinte **RESOLUÇÃO**:

### TÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** Cria, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, o “Alô Defensoria”, serviço de prestação de informações aos assistidos por meio de telecomunicação, vinculado ao Gabinete do Defensor Público-Geral do Estado.

Disponibilização - 27 de novembro de 2020

Publicação - 30 de novembro de 2020

## GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

**Art. 2º** São objetivos do Alô Defensoria:

I – garantir acesso às informações acerca da localização e horários de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública do Estado;

II – orientar e encaminhar os cidadãos para atendimento junto aos órgãos da Defensoria Pública do Estado;

III – auxiliar os Defensores Públicos no exercício de suas funções institucionais, na forma prevista na presente Resolução.

**Art. 3º** O Alô Defensoria funcionará, para atendimento ao público, nos dias úteis, das 09 às 18 horas, por meio do Código de Utilidade Pública 129.

Parágrafo único. Enquanto não disponibilizado o Código de Utilidade Pública 129, os atendimentos telefônicos serão redirecionados gradativamente para a Central do Alô Defensoria, conforme implantação do número originário.

## TÍTULO II – DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO ALÔ DEFENSORIA

### Capítulo I – Da Coordenação do Alô Defensoria

**Art. 4º** A coordenação do Alô Defensoria será realizada por um Defensor Público, designado pelo Defensor Público-Geral do Estado dentre os Defensores Públicos-Assessores da Administração Superior.

**Art. 5º** São atribuições do Defensor Público Coordenador do Alô Defensoria:

I – implementar e desenvolver o diálogo institucional entre o Alô Defensoria e os demais órgãos da Defensoria Pública, disponibilizando e/ou sugerindo ferramentas do Alô Defensoria para auxiliá-los em suas funções;

II – informar ao Defensor Público-Geral do Estado acerca das atividades exercidas pelo órgão, com apresentação de relatório semestral;

III – orientar os servidores e os atendentes do Alô Defensoria;

Disponibilização - 27 de novembro de 2020

Publicação - 30 de novembro de 2020

## GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

IV – emitir questionário, semestralmente, solicitando a todos os Defensores Públicos informações sobre o modo de funcionamento de seus órgãos de atuação, a fim de promover a atualização do Sistema Receptivo do Alô Defensoria;

V – elaborar os manuais de procedimentos do Alô Defensoria;

VI – apresentar ao Defensor Público-Geral do Estado sugestões para solução de problemas institucionais identificados no curso do atendimento do Alô Defensoria;

VII – adotar as providências necessárias ao aparelhamento do Alô Defensoria com os recursos materiais, técnicos e humanos indispensáveis ao regular exercício de suas atribuições;

VIII – coordenar os horários e atividades dos servidores e atendentes lotados no Alô Defensoria;

IX – cumprir delegações que lhe sejam feitas pelo Defensor Público-Geral do Estado.

### Capítulo II – Da Equipe de Trabalho do Alô Defensoria

**Art. 6º** A equipe de trabalho do Alô Defensoria será formada por atendentes e supervisores, na proporção máxima de um supervisor para até 10 (dez) atendentes.

#### Seção I – Da Supervisão da Equipe de Trabalho

**Art. 7º** A Supervisão da equipe de trabalho do Alô Defensoria será efetuada por servidores indicados pelo Defensor Público coordenador.

**Art. 8º** São atribuições do Servidor Supervisor:

I – supervisionar os atendimentos da equipe de trabalho;

II – criar a pauta para o agendamento eletrônico;

III – conferir os agendamentos realizados pelos atendentes do Alô Defensoria e,

Disponibilização - 27 de novembro de 2020

Publicação - 30 de novembro de 2020

## GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

quando necessário, realizar agendamentos eletrônicos;

IV – selecionar, treinar e orientar os atendentes do Alô Defensoria;

V – analisar e autorizar os casos excepcionais de agendamento solicitados por terceiros;

VI – analisar e autorizar o encaminhamento direto dos assistidos, sem agendamento eletrônico, para atendimento dos casos considerados como urgentes/prioritários;

VII – realizar o bloqueio das pautas de agendamento deferidas pelo Coordenador do Alô Defensoria;

VIII – prestar pré-atendimento ao cidadão hipossuficiente;

IX – redirecionar correspondências encaminhadas aos correios eletrônicos do Alô Defensoria para os órgãos competentes;

X – identificar problemas institucionais, com base na demanda que chega ao órgão, através de seus meios de comunicação, a fim de propor mudanças para o aperfeiçoamento da prestação do serviço público de atendimento jurídico gratuito;

XI – gerar estatística do atendimento prestado pelo Alô Defensoria, através dos meios disponíveis, com o objetivo de identificar as deficiências e carências de atendimento, assim como os locais de maior e menor demanda;

XII – realizar outras atividades que lhes sejam delegadas pelo Defensor Público Coordenador do Alô Defensoria.

### Seção II – Dos Atendentes da Equipe de Trabalho

**Art. 9º** A função de atendente da equipe de trabalho do Alô Defensoria será exercida por servidores e estagiários da Defensoria Pública, com lotação em órgãos e unidades da Sede Administrativa, podendo ser realizada também por colaboradores terceirizados, contratados através de procedimento próprio.

**Art. 10.** São atribuições dos atendentes da equipe de trabalho:

## GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

I – prestar atendimento receptivo, por intermédio dos sistemas de telecomunicações disponibilizados pela Instituição, a cidadãos hipossuficientes, com direcionamento do caso concreto ao órgão de atuação competente, informando endereço, dias, horários de atendimento e modo de funcionamento;

II – prestar informações sobre a lista mínima dos documentos necessários para solicitação de patrocínio pela Defensoria Pública do Estado e para comprovação da hipossuficiência;

III – informar, após confirmação dos dados pessoais do assistido, sobre andamento de processos judiciais patrocinados pela Defensoria Pública do Estado, conforme informações constantes dos sistemas dos Tribunais de Justiça e dos registros constantes do Portal da Defensoria, com exceção daqueles referentes à matéria penal e que correrem em segredo de justiça;

IV – realizar agendamento eletrônico para atendimento presencial, em conformidade com o disposto no artigo 12 dessa resolução;

V – prestar informações sobre atendimentos especiais, tais como campanhas institucionais, atendimentos itinerantes, atendimentos emergenciais em decorrência de desastres ou de casos fortuitos/força maior, desde que, por se tratar de eventos esporádicos, todas as informações sejam encaminhadas ao Alô Defensoria pelos órgãos competentes, com os dias, horários, formas e exigências mínimas para o atendimento especial;

VI – identificar as demandas não afetas às atribuições da Defensoria Pública do Estado, de modo a direcionar o cidadão a outras instituições, como forma de efetivar o direito à informação pública;

VII – prestar suporte à Supervisão do Alô Defensoria, quando solicitado;

VIII – realizar quaisquer outras tarefas pertinentes à sua atividade, a critério do Coordenador do Alô Defensoria.

Parágrafo único. Nos casos urgentes e de atendimento prioritário, o telefonema ou contato do assistido será direcionado para o órgão responsável pelo atendimento,

## GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

cabendo ao Defensor Público em exercício aferir a efetiva urgência/prioridade para o atendimento imediato.

### TÍTULO III – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 11.** Os Órgãos da Administração Superior e as Diretorias Administrativas promoverão a manutenção dos bancos de dados de sua responsabilidade com os endereços, telefones, dias, horários e modo de funcionamento das Defensorias Públicas, a fim de que a equipe do Alô Defensoria realize o correto encaminhamento do cidadão para assistência jurídica gratuita junto aos órgãos de atuação.

**Art. 12.** Fica estabelecido que, em caráter provisório e experimental, o Alô Defensoria inicialmente funcionará como projeto-piloto, realizando atendimento apenas aos assistidos de Porto Alegre, gradualmente ampliando o escopo do atendimento para as demais Defensorias Públicas Regionais, até que o serviço possua abrangência em todo o Estado.

**Art. 13.** O agendamento eletrônico operado pelo Alô Defensoria para atendimento presencial será gradualmente implementado em todo o Estado, sendo inicialmente realizado para as Defensorias Públicas Regionais de Porto Alegre.

§ 1º O agendamento de que trata o *caput* será feito pelo atendente diretamente na agenda específica da Defensoria Regional, ficando ao encargo do colaborador responsável pela gestão desta, verificar a demanda e direcioná-la para o agente com atribuição para o atendimento, caso necessário.

§ 2º Verificando ter sido o encaminhamento direcionado à Defensoria Regional equivocada, o colaborador deverá registrar esta circunstância no campo de atendimento da pasta do assistido, no Portal da Defensoria, e devolver a demanda, mediante e-mail, à coordenação do Alô Defensoria ([admalo@defensoria.rs.def.br](mailto:admalo@defensoria.rs.def.br)).

§ 3º Resolvida a demanda sem necessidade de agendamento com o Defensor, a providencia deverá ser registrada no Portal da Defensoria, cabendo o contato de retorno ao assistido ser realizado pela Defensoria Regional responsável pelo atendimento.

**Art. 14.** Os servidores com atribuição no Alô Defensoria poderão ser requisitados

Disponibilização - 27 de novembro de 2020

Publicação - 30 de novembro de 2020

## GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

para atuação no Call Center de Recesso, hipótese em que gozarão de folga, nos termos da Resolução DPGE nº 15/2019.

**Art. 15.** As questões interpretativas e os casos omissos serão resolvidos pelo Defensor Público-Geral do Estado.

**Art. 16.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se.

Publique-se.

Porto Alegre, 27 de novembro de 2020.

**ANTONIO FLÁVIO DE OLIVEIRA**  
**Defensor Público-Geral**  
**do Estado**