

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO CSDPE Nº 01/2024

Dispõe sobre a qualificação e a padronização do atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

O **CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO**, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo artigo 102 da Lei Complementar nº 80/94, com a redação dada pela Lei Complementar nº 132/09; pelo artigo 16, incisos I, V e XXVIII, da Lei Complementar Estadual nº 14.130/12;

CONSIDERANDO que é direito do(a) assistido(a) da Defensoria Pública a qualidade e a eficiência do atendimento, além daqueles direitos previstos no 5º da Lei Complementar Estadual nº 14.130/12;

CONSIDERANDO que o atendimento prestado pela Defensoria Pública deve ser realizado preferencialmente de forma presencial, a fim de possibilitar o contato direto e o acolhimento da pessoa assistida;

CONSIDERANDO a necessidade de se ampliar os meios de acesso aos serviços prestados pela Defensoria Pública com a utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis;

CONSIDERANDO o que foi decidido pelo Conselho Superior em relação ao Expediente Administrativo Eletrônico nº 20/3000-0001626-6, na Reunião Ordinária nº 10/2023, de 15 de dezembro de 2023;

RESOLVE editar a presente **RESOLUÇÃO**:

Art. 1º A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul prestará atendimento ao público observando as seguintes diretrizes:

I – urbanidade, respeito, acolhimento e empatia no atendimento;

II – presunção de boa-fé quanto ao relato do(a) assistido(a);

III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver prévio agendamento, asseguradas as prioridades legais,

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

dentre elas às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida ou doença grave, aos idosos com mais de 80 anos, aos idosos entre 60 e 80 anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas acompanhadas por crianças de colo, às pessoas com transtorno do espectro autista, às vítimas de violência doméstica e familiar, às crianças e adolescentes e às pessoas obesas;

IV – igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

V – preferência de atendimento pelo(a) Defensor(a) Público(a) Natural;

VI – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento;

VII – adoção de medidas visando à proteção à saúde e a segurança das pessoas, em especial as de prevenção ao COVID-19;

VIII – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

IX – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

X – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XI – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XII – utilização dos mecanismos havidos em direito, notadamente o poder de requisição, para facilitar a obtenção de documentos e informações outras pela parte que não os puder obter sem prejuízo financeiro ou demora administrativa excessiva;

XIII – simplificação do processo e de suas consequências jurídicas e práticas ao(à) assistido(a), de modo a possibilitar sua total compreensão acerca dos trâmites e dos possíveis impactos dos procedimentos adotados a partir do atendimento.

Art. 2º O atendimento poderá ser realizado de forma presencial ou remota, seja por telefone, por e-mail, por aplicativo WhatsApp ou similar, por videoconferência,

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

através do “Alô Defensoria” ou via plataforma digital oficial.

§ 1º Será garantido o atendimento presencial aos(às) assistidos(as) considerados(as) excluídos(as) digitalmente, sendo aqueles que não possuem acesso à tecnologia digital de informação e de comunicação.

§ 2º A qualquer tempo o(a) assistido(a) poderá informar o desejo de ser atendido(a) de forma remota, indicando os meios tecnológicos digitais de informação e de comunicação que dispõe, o que será atendido se houver condições estruturais na unidade de atendimento.

§ 3º Cada órgão de execução da Defensoria Pública poderá eleger o meio de atendimento preferencial, assegurando o meio presencial e um meio remoto, conforme as especificidades da atribuição e o perfil do(a) assistido(a), criando mecanismos de incentivo e de eficiência para fomentar a utilização do meio preferencial adotado, sem prejuízo da vigência do disposto no § 2º.

Art. 3º O horário de atendimento ao público se dará de segunda a sexta-feira, das 12 às 19 horas, salvo as exceções previstas em ato normativo institucional.

§ 1º A bem do serviço público e para atender demandas logísticas envolvendo colaboradores(as) e particularidades de prédios, fica facultado à Direção Regional de cada unidade da Defensoria Pública permitir que, meia hora antes do fechamento das sedes, seja interrompida a entrada de novos(as) assistidos(as) nos balcões de atendimento, ressaltando-se as urgências e os casos de agendamento prévio.

§ 2º Na hipótese acima, as portas de ingresso à sede da Defensoria Pública não poderão ficar, sob condição alguma, cerradas, trancadas ou com aviso de "FECHADO" ou congêneres.

Art. 4º Toda pessoa que se enquadrar nos critérios de hipossuficiência financeira ou organizacional, nos moldes do estabelecido na Resolução CSDPE nº 07/2018, receberá atendimento pela Defensoria Pública do Estado.

§ 1º A aferição da hipossuficiência deverá ser realizada previamente ao início de qualquer atendimento em que se faça necessária.

§ 2º Para fins de comprovação da hipossuficiência financeira, serão aceitos os seguintes documentos, não sendo necessária sua exigência cumulativa:

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

- I – Contracheque;
- II – CTPS quando registrado o contrato de trabalho;
- III – Recibo do E-Social;
- IV – Recibo de particular com CPF e data de emissão;
- V – Declaração de imposto de renda Pessoa Física ou Pessoa Jurídica;
- VI – Extratos de movimentação bancária e aplicações financeiras;
- VII – Declaração Anual do Simples Nacional (DASN-SIMEI) do microempreendedor individual (MEI);
- VIII – Informação de benefício recebido pelo INSS ou outro órgão;
- IX – Extrato de Movimentação e/ou Bloco de produtor rural;
- X – Autodeclaração firmada pelo(a) assistido(a), sob as penas da lei;
- XI – Certidão narratória do Registro de Imóveis;
- XII – Certidão de propriedade de veículos automotores (CRVA).

§ 3º Não preenchidos os critérios de hipossuficiência financeira ou organizacional, a recusa de atendimento se realizará na forma prevista na Resolução CSDPE nº 07/2018.

Art. 5º O atendimento ao(à) assistido(a) é individual e pessoal.

§ 1º É permitida a permanência de acompanhante durante o atendimento quando este for considerado necessário, assim entendido aquele que presta auxílio ao(à) assistido(a) que possua qualquer limitação para se locomover ou se expressar.

§ 2º Será permitido o atendimento por interposta pessoa nos casos legais, podendo ser exigida procuração por instrumento público e com poderes e objeto específicos para representação perante a Defensoria Pública e perante o Juízo, ou procuração por instrumento particular, quando o objeto do atendimento disser respeito à

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

salvaguarda de direitos indisponíveis.

§ 3º Nas ações de saúde, com urgência comprovada e com limitação de acesso da pessoa enferma aos serviços da Defensoria Pública, será possível que terceira pessoa apresente os documentos pessoais e demais elementos comprobatórios da situação do(a) assistido(a) para que se efetivem as medidas necessárias, sem necessidade de assinatura de declaração de hipossuficiência.

§ 4º Nos casos de processos envolvendo pessoa presa ou adolescente internado(a), o atendimento poderá ser realizado através de seus familiares ou conhecidos(as), desde que apresentados os documentos pessoais que comprovem o parentesco ou declaração de que aquela pessoa é a única que possui contato com o(a) assistido(a).

§ 5º O atendimento previsto no § 4º não se confunde com o atendimento realizado em delegacias de polícia, unidades prisionais ou unidades socioeducativas pelo(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição para tanto.

Art. 6º Verificado que a demanda, judicial ou extrajudicial, é de competência da Defensoria Pública do Estado, a pessoa será cadastrada no Portal da Defensoria, devendo ser observada a preferência pelo uso de seu nome social, caso possua.

§ 1º Os dados pessoais do(a) assistido(a) serão obrigatoriamente preenchidos de forma completa, incluindo o envio digitalizado (upload) dos documentos pessoais nos locais respectivos no Portal, sendo eles: Registro Geral com fotografia (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Cadastro de Pessoa Física ou Pessoa Jurídica (CPF ou CNPJ), comprovante de residência, contracheque ou Carteira de Trabalho (CTPS).

§ 2º Caso seja necessária a juntada de documentação não prevista no parágrafo anterior, deverá ser realizado o envio digitalizado (upload) dos mesmos para a aba “Documentos” do Portal da Defensoria, inclusive as declarações assinadas (autonomia, desemprego, hipossuficiência, entre outras).

§ 3º Os dados constantes no Portal da Defensoria são protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nos termos do que disciplina a Lei nº 13.709/2018.

Art. 7º O atendimento realizado pela Defensoria Pública poderá ser de dois tipos:

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

I – atendimento de triagem e encaminhamento;

II – atendimento jurídico.

§ 1º O atendimento de triagem e encaminhamento poderá ser realizado por servidor(a), colaborador(a) ou por estagiário(a) e destina-se ao reconhecimento inicial da demanda e da providência a ser tomada. Quando da realização do atendimento de triagem e encaminhamento por estagiário(a), este deverá correr sob a supervisão do(a) servidor(a) ou Defensor(a) responsável, devendo ser posteriormente aprovado por este(a) no Portal da Defensoria.

§ 2º Durante o atendimento de triagem e encaminhamento, poderá o(a) atendente prestar de imediato as devidas informações e realizar as providências necessárias, quando verificar que estas se resumem a:

I – atualização de dados do(a) assistido(a) no Portal da Defensoria;

II – simples entrega ou recebimento de documentos ou informações solicitadas;

III – assinatura de declarações requeridas pelo(a) Defensor(a);

IV – informação quanto ao andamento de demanda (judicial ou extrajudicial) atendida pela Defensoria Pública do Estado;

V – informação quanto ao funcionamento de outras unidades da Defensoria Pública do Estado, seu endereço, telefone o e-mail;

VI – ao encaminhamento a outros órgãos diversos da Defensoria Pública do Estado;

VII – demais informações de menor relevância.

§ 3º Tratando-se de entrega de documentos e/ou informações solicitadas por outra Regional, o(a) atendente ou responsável receberá a documentação e/ou informação, momento em que fará o devido upload no Portal da Defensoria e comunicará por e-mail a respectiva Regional, para ciência e providências cabíveis.

§ 4º Verificado que se trata de situação mais complexa, que demande conhecimento jurídico, o(a) atendente procederá ao agendamento do(a) assistido(a) para atendimento jurídico com o(a) Defensor(a) Público(a) respectivo(a) lotado(a) naquela

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

Regional, através da agenda eletrônica disponibilizada no Portal da Defensoria.

§ 5º O atendimento jurídico será preferencialmente prestado pelo(a) Defensor(a) Público(a) responsável, pessoalmente, podendo ser delegado excepcionalmente, na sua impossibilidade, para estagiário(a) ou servidor(a) devidamente habilitado para tal, hipótese em que este correrá sob sua supervisão e integral responsabilidade.

§ 6º Nas hipóteses em que houver urgência, assim entendidas as situações onde houver risco de perecimento de direito, de morte, à liberdade, de dano irreparável ou de difícil reparação, não haverá agendamento, sendo a demanda repassada diretamente para o(a) Defensor (a) Público(a) plantonista ou responsável daquela Regional.

Art. 8º Todo atendimento deverá ser registrado no Portal da Defensoria de forma minuciosa, fidedigna e completa, de modo que seja plenamente compreensível a qualquer agente que retomar o caso, sem interrupção.

Parágrafo único. Ao registrar o atendimento no Portal da Defensoria, serão indicadas as providências tomadas, assim definidas:

I – Petição inicial: quando a documentação estiver completa para o ajuizamento;

II – Petição: quando for necessária manifestação, já no curso do processo judicial;

III – Pedido de bloqueio de medicamento: quando se tratar de pedido de bloqueio de valores para fins de cumprimento de decisão judicial em processo em curso;

IV – Orientação jurídica: quando prestados esclarecimentos ou solicitados documentos e providências necessários ao tratamento da situação jurídica, não sendo caso de encaminhamento a outros órgãos;

V – Mera informação: quando o atendimento envolver questões sem cunho jurídico, não enquadradas nas demais hipóteses;

VI – Retorno: quando necessário o retorno da parte ao serviço da Defensoria Pública, mediante agendamento para novo atendimento ou envio de documentos em balcão presencial ou virtual;

VII – Providência extrajudicial: quando há o tratamento extrajudicial da demanda,

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

com a realização de mediação ou conciliação ou ainda quando são adotadas medidas de caráter administrativo, como reunião, expedição de ofício ou tentativas de contato com órgãos, entidades, empresas por qualquer meio (carta, telefone, e-mail, aplicativo WhatsApp, SMS);

VIII – Encaminhamento a outros órgãos: quando a demanda não puder ser encaminhada pela Defensoria Pública do Estado, sendo necessário o seu redirecionamento para órgãos diversos;

IX – Atendimento frustrado: quando houver tentativa de contato frustrado com o(a) assistido(a) por qualquer meio (carta, telefone, e-mail, aplicativo WhatsApp, SMS).

Art. 9º Na data e horário do agendamento, o(a) assistido(a) será atendido(a) de forma presencial ou remota, havendo uma tolerância de atraso de 15 (quinze) minutos, quando então será encaixado(a) no fluxo de atendimento daquele turno, de forma que não seja necessário ser deslocado para o final da fila de atendimento.

§ 1º Se o atraso for superior a 15 (quinze) minutos, a justificativa do(a) assistido(a) será devidamente registrada no Portal da Defensoria, ficando a cargo do(a) Defensor(a) o encaixe do(a) assistido(a) no fluxo de seu atendimento daquele turno, não necessariamente no final da fila, ou o reagendamento para o primeiro dia disponível na agenda.

§ 2º Havendo a necessidade de outras providências ou apresentação de documentos complementares, o(a) assistido(a) poderá ser reagendado(a) para retorno ou fazer a entrega da documentação e/ou informações faltantes diretamente no setor de triagem, nos termos do inciso II do § 2º do art. 7º.

§ 3º Havendo meios tecnológicos disponíveis para tal, o(a) Defensor(a) Público(a) responsável pelo atendimento poderá autorizar o envio dos documentos faltantes por meio digital, dispensado o agendamento de retorno.

§ 4º Se, durante o atendimento, o(a) assistido(a) apresentar nova demanda, não identificada no momento do agendamento, ficará a cargo do(a) Defensor(a) analisar a viabilidade de processá-la no mesmo atendimento com abertura de nova pasta no Portal da Defensoria, ou determinar novo agendamento para o primeiro dia disponível na respectiva agenda.

Art. 10. O(a) assistido(a) tem direito de receber atendimento sobre orientações

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

gerais na unidade da Defensoria Pública do Estado em que comparecer ou para qual solicitar informações de forma remota, sendo obrigatório o registro no Portal da Defensoria em ambos os casos.

§ 1º Tratando-se de ajuizamento de iniciais e de outras medidas judiciais ou extrajudiciais, ou de processo em andamento, em que necessária a elaboração de primeira manifestação nos autos, o(a) assistido(a) poderá optar pela unidade da Defensoria Pública de seu domicílio, de seu local de trabalho ou o da competência para processar e julgar a ação, medida ou defesa, sendo o atendimento de responsabilidade daquela em que o(a) assistido(a) escolher.

§ 2º Nos casos em que o(a) assistido(a) escolher a unidade da Defensoria Pública em que não tramitar o processo em andamento, a primeira manifestação será realizada por quem detém a atribuição respectiva quanto à matéria objeto da demanda ou através de outra forma a ser estabelecida consensualmente entre os(as) demais defensores(as) públicos(as) da unidade. Quando houver mais de um(a) defensor(a) público(a) com a mesma atribuição em relação à matéria, o atendimento se dará mediante rodízio entre eles(as).

§ 3º Tratando-se dos demais casos de processo em andamento, o(a) assistido(a) receberá o atendimento jurídico pela unidade da Defensoria Pública onde o mesmo tramita, através de atendimento pelo(a) Defensor(a) Natural, sendo-lhe fornecido os meios de contato remoto com aquela unidade, caso não tenha condições de comparecer de forma presencial e não sejam as hipóteses previstas no § 2º do art. 7º.

§ 4º O(a) Defensor(a), entendendo que o atendimento deva ocorrer em local diverso do encaminhado, poderá registrar sua justificativa no Portal da Defensoria e suscitar conflito na forma do inciso VIII do art. 11 da Lei Complementar Estadual nº 14.130/2012.

§ 5º Nos casos em que não houver o devido registro do atendimento no Portal da Defensoria e/ou não tiver sido observada a escolha do(a) assistido(a) nos termos do § 1º, o(a) Defensor(a) poderá abrir reclamação de descumprimento da presente resolução para a Corregedoria-Geral, através de procedimento via workflow.

Art. 11. O atendimento realizado pelo(a) Defensor(a) Público(a) é passível de avaliação pelo(a) assistido(a), o qual poderá deixar sugestões, críticas, reclamações e elogios em qualquer unidade da Defensoria Pública do Estado ou através dos

Disponibilização - 12 de janeiro de 2024

Publicação - 15 de janeiro de 2024

CONSELHO SUPERIOR

canais da Ouvidoria-Geral.

Art. 12. As questões interpretativas e os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado, o qual deverá se manifestar quanto à necessidade de revisão anual da presente resolução.

Art. 13. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 14. Esta resolução entra em vigor da sua publicação, sendo aplicável aos atendimentos iniciados e às ações em andamento.

Registre-se e publique-se.

Porto Alegre, 12 de janeiro de 2024.

ANTONIO FLÁVIO DE OLIVEIRA
Defensor Público-Geral do Estado
Presidente do Conselho Superior da Defensoria Pública