

Disponibilização - 29 de novembro de 2024

Publicação - 02 de dezembro de 2024

GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

RESOLUÇÃO DPGE Nº 21/2024

Cria a Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) da Defensoria Pública do Estado, 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 ampliar os 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;

RESOLVE editar a seguinte **RESOLUÇÃO**:

TÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica criada, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, a Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129), serviço de atendimento ao público vinculado ao Gabinete do Defensor Público-Geral do Estado.

Art. 2º São objetivos da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129)

Disponibilização - 29 de novembro de 2024

Publicação - 02 de dezembro de 2024

GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

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

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

III – auxiliar os(as) Defensores(as) Públicos(as) no exercício de suas funções institucionais, na forma prevista na presente resolução;

IV – promover o acolhimento, atendimento, orientação e encaminhamento da população aos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado.

Art. 3º A Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) funcionará, para atendimento ao público, nos dias úteis, das 12 às 19 horas, por meio do Código de Utilidade Pública 129, ou através de desvio de chamadas por meio de redirecionamento.

TÍTULO II – DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO CAF

Art. 4º Os atendimentos prestados pela Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) serão objeto de controle quantitativo e qualitativo por sua Coordenação.

Parágrafo único. Será editada ordem de serviço para definição de metas de atendimento, quantitativas e qualitativas, podendo, no caso de sua superação, haver o pagamento de Prêmio de Produtividade e Eficiência, na forma de sua regulamentação.

Art. 5º A coordenação da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) será realizada por servidores(as) designados(as) pelo Defensor(a) Público(a)-Geral do Estado, os(as) quais desempenharão suas atividades sob a supervisão da Chefia de Gabinete.

Art. 6º São atribuições da coordenação da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129):

I – implementar e desenvolver o diálogo institucional entre a Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) e os demais órgãos da Defensoria Pública, disponibilizando e/ou sugerindo ferramentas para auxiliar no exercício de suas funções;

Disponibilização - 29 de novembro de 2024

Publicação - 02 de dezembro de 2024

GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

II – informar ao Gabinete do(a) Defensor(a) Público(a)-Geral acerca das atividades exercidas;

III – orientar os(as) atendentes;

IV – elaborar os manuais de procedimentos;

V – apresentar sugestões para solução de problemas institucionais identificados no curso do atendimento da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129);

VI – adotar as providências necessárias ao aparelhamento da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) com os recursos materiais, técnicos e humanos indispensáveis ao regular exercício de suas atribuições;

VII – coordenar os horários e atividades dos(as) atendentes lotados(as) na Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129);

VIII – realizar o controle das atividades devolutivas, bem como o monitoramento dos atendimentos realizados;

IX – propor a edição de normativas pertinentes ao desempenho das atividades.

Art. 7º A equipe de trabalho da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) será formada por servidores(as) do quadro institucional, que serão lotados(as) na unidade.

Art. 8º São atribuições dos(as) atendentes da equipe de trabalho:

I – prestar atendimento receptivo, por intermédio dos sistemas disponibilizados pela Instituição, a cidadãos(ãs) hipossuficientes, com direcionamento do caso concreto conforme a natureza da demanda;

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(a) assistido(a), 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;

Disponibilização - 29 de novembro de 2024

Publicação - 02 de dezembro de 2024

GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

IV – realizar encaminhamento de tarefa por agendamento eletrônico;

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 à Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) 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(a) cidadão(ã) a outras instituições, como forma de efetivar o direito à informação pública.

§ 1º O agendamento eletrônico operado pela Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) para atendimento pela Defensoria Pública Regional será gradualmente implementado, conforme viabilidade técnica e de pessoal.

§ 2º O agendamento de que trata o inciso IV será feito pelo atendente diretamente na agenda específica da Defensoria Regional, ficando ao encargo do(a) colaborador(a) responsável pela gestão desta verificar a demanda e direcioná-la para o(a) Defensor(a) Público(a) com atribuição para o atendimento, caso necessário.

§ 3º Verificando ter sido o encaminhamento direcionado à Defensoria Regional equivocada, o(a) colaborador(a) deverá registrar esta circunstância no campo de atendimento da pasta do(a) assistido(a), no Portal da Defensoria, e devolver a demanda à coordenação da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129).

Art. 9º Os atendimentos da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) serão classificados entre:

I – atendimento concluído: caso em que o atendimento é exaurido no contato realizado, por meio do fornecimento de informações ou coleta de dados;

II – atendimento encaminhamento: caso em que há necessidade de atendimento pela Defensoria Pública Regional, havendo o encaminhamento competente;

III – atendimento mediação: caso em que, após o atendimento, o(a) assistido(a) opta pelo encaminhamento para os meios autocompositivos disponíveis na Instituição.

Disponibilização - 29 de novembro de 2024

Publicação - 02 de dezembro de 2024

GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

TÍTULO III – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 10. 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 da Central de Atendimento Facilitado 129 (CAF 129) realize o correto encaminhamento do(a) assistido(a) junto aos órgãos de atuação.

Art. 11. As questões interpretativas e os casos omissos serão resolvidos pelo Defensor Público-Geral do Estado.

Art. 12. Fica revogada a Resolução DPGE nº 26/2020.

Art. 13. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e publique-se.

Porto Alegre, 29 de novembro de 2024.

NILTON LEONEL ARNECKE MARIA
Defensor Público-Geral
do Estado