Carta de Serviços

Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Sumário

O que é Carta de Serviços?.....03
O que é a Defensoria Pública?.....05
Estrutura Organizacional e Institucional.....07
Quem são os Defensores Públicos?.....11
Atuação Jurídica.....13
Atendimento.....21
Meios de Comunicação.....29

O que é Carta de Serviços?

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

É uma ferramenta que visa ampliar o acesso do cidadão aos serviços da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, garantindo maior visibilidade e transparência às ações da instituição, de modo a propiciar o seu contínuo aperfeiçoamento.

O que é a Defensoria Pública?

A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, cuja atribuição – como expressão e instrumento do regime democrático – é oferecer a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, às pessoas em situação de vulnerabilidade econômica, social ou jurídica, em conformidade com o artigo 134 da Constituição Federal.

São consideradas vulneráveis as pessoas que, em razão da sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas ou culturais, encontram dificuldades em exercitar com plenitude, perante o sistema de justiça, os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico.

Com a missão de garantir os princípios constitucionais de acesso à justiça e igualdade entre as partes, bem como de zelar pela efetivação dos direitos fundamentais a todos, a Defensoria Pública desponta como uma das mais relevantes instituições públicas, fundamentalmente comprometida com a democracia, a efetividade da Constituição Federal e a construção de uma sociedade mais justa, fraterna e solidária.

Estrutura Organizacional e Institucional

Direcionadores Estratégicos

Missão: atuar como instrumento constitucional do Estado Democrático de Direito para garantir o acesso à justiça, a promoção dos direitos humanos e o exercício dos direitos às pessoas em situação de vulnerabilidade.

Visão: ser reconhecida pela sociedade como instituição de excelência, imprescindível à garantia dos direitos humanos e do acesso à justiça.

Valores: Ética e Respeito; Foco em Resultado; Confiabilidade e Credibilidade; Valorização das Pessoas; Acolhimento e Humanidade; Comprometimento e Engajamento de Todos; Transparência.

Estrutura Organizacional

Órgãos da Administração Superior:

Defensoria Pública-Geral: compete coordenar as atividades da Defensoria Pública, orientar sua atuação, representar a instituição judicial e extrajudicialmente, assim como junto ao Conselho Nacional de Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE). Também, praticar atos de gestão, abrir concurso público e prover cargos de suas carreiras e dos serviços auxiliares, bem como manter diálogo permanente com os demais Poderes e instituições de Estado, buscando sempre o fortalecimento e aprimoramento do acesso à justiça ao cidadão hipossuficiente e/ou vulnerável.

Subdefensoria Institucional: compete planejar, implementar e coordenar as atividades institucionais dos órgãos de administração, de atuação e de execução da Defensoria Pública, estabelecendo as rotinas e as escalas de trabalho e dirimindo dúvidas sobre aspectos de atuação, além de outras atribuições. Este órgão possui substancial atuação na implementação de medidas que visem a conferir maior eficiência à Defensoria Pública.

Subdefensoria Jurídica: compete a elaboração de anteprojetos de lei e o acompanhamento do processo legislativo das matérias de interesse e afetas à atuação da Defensoria Pública, bem como a emissão de pareceres e manifestações em expedientes administrativos. Atua na orientação e integração das atividades jurídicas desenvolvidas pelos defensores públicos, promovendo a integração e o intercâmbio entre os Núcleos Especializados.

Subdefensoria Administrativa: compete o planejamento, a coordenação e a execução da política administrativa da instituição, de forma a promover o bom aparelhamento das instalações físicas das Defensorias Públicas Regionais localizadas na capital e no interior do Estado. Compete, também, gerir o sistema de pessoal, bem como coordenar as finanças da instituição, participando da construção da proposta orçamentária, que envolve o planejamento e o estabelecimento de projetos e metas a serem executados no ano financeiro subsequente.

Conselho Superior: órgão que desempenha atividades consultivas, normativas e decisórias.

Corregedoria-Geral: órgão responsável pela orientação e fiscalização da atividade funcional e da conduta dos membros e servidores da Defensoria Pública.

Órgãos de Administração:

Defensorias Públicas Regionais

Órgãos de Atuação:

Núcleos Especializados da Defensoria Pública do Estado
Defensorias Públicas do Estado

Órgãos de Execução:

Defensores Públicos do Estado

Órgãos Auxiliares:

Ouvidoria-Geral
Gabinete do Defensor Público-Geral do Estado
Diretoria-Geral
Assessoria de Controle Interno
Comissão Permanente de Licitações

Quem são os Defensores Públicos?

São agentes políticos com formação jurídica que ingressam na carreira mediante aprovação em concurso público.

Entre as funções dos defensores públicos estão:

- Prestar orientação jurídica e defesa das pessoas em situação de vulnerabilidade, em todos os graus, no âmbito judicial, extrajudicial e administrativo;

- Exercer a defesa dos interesses individuais e coletivos das crianças e dos adolescentes, dos consumidores, dos idosos, das pessoas com deficiência, das mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, e de outros grupos vulneráveis que mereçam especial proteção do Estado;

- Representar aos sistemas internacionais de proteção dos direitos humanos, assim como promover a difusão e a conscientização sobre direitos;

- Atuar em estabelecimentos penais e de internação de adolescentes, visando assegurar o exercício pleno de direitos e garantias fundamentais.

Atuação Jurídica

Quais são os serviços oferecidos pela Defensoria Pública?

A legislação possibilita a atuação da Defensoria Pública em praticamente todas as áreas do Direito, com objetivo de assegurar o acesso à justiça a todos os cidadãos, de forma judicial ou extrajudicial, promovendo a educação em direitos.

Áreas de atuação

Ambiental

A Defensoria Pública protege o meio ambiente para garantir qualidade de vida, especialmente das pessoas em situação de vulnerabilidade. Atua por meio de ações na Justiça, campanhas educativas e apoio a órgãos que cuidam da causa ambiental.

Consumidor

A instituição defende os consumidores em problemas com empresas, planos de saúde, bancos e serviços públicos. Atua de forma preventiva e na Justiça, promovendo também a educação sobre os direitos do consumidor

Criança e Adolescente

A Defensoria atua na defesa dos direitos das crianças e adolescentes, como saúde (medicamentos, tratamentos, internação, entre outros), educação (vagas em escolas), convivência familiar e proteção contra a violência. Também promove ações como o projeto de reconhecimento de paternidade.

Criminal

A Defensoria defende pessoas acusadas de crimes ou que estejam presas, em todas as fases do processo. A instituição atua em todos os graus da Justiça Estadual, no acompanhamento de flagrantes, nos processos perante o juiz da Comarca, acompanhamento de recursos no Tribunal

de Justiça do Estado e Tribunais Superiores, em Brasília. A Defensoria Pública do Estado também tem atribuição para atuar nos processos que tramitam perante a Justiça Militar Estadual, defendendo policiais militares e bombeiros.

Cível

A DPE ajuda a resolver conflitos entre pessoas ou contra o Estado, envolvendo bens, contratos, heranças, indenizações, entre outros. Os acordos feitos com apoio da Defensoria têm valor legal, como uma sentença. Entre as matérias mais comuns estão compreendidas a posse e a propriedade (usucapião, reintegração de posse e usufruto), cobranças, contratos (despejos e retomada de imóvel), sucessões (inventários e alvarás para levantamento de valores) e indenizações por danos materiais e morais.

Direitos Humanos

A Defensoria Pública tem como objetivo institucional, entre outros, a primazia da dignidade da pessoa humana, além da prevalência e efetividade dos Direitos Humanos. Sua atuação envolve principalmente a preservação e reparação dos direitos de grupos sociais vulneráveis e de pessoas vítimas de tortura, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência.

Execução Penal

A Defensoria Pública acompanha quem está cumprindo pena ou medida de segurança, para garantir que os direitos sejam respeitados. Realiza visitas a presídios, atende presos e seus familiares e participa de mutirões carcerários.

Família

A Defensoria Pública atua em casos como divórcios, pensão alimentícia, guarda de filhos e reconhecimento de paternidade. Busca sempre, se possível, resolver os conflitos de forma amigável e sem processo judicial.

Igualdade Étnico-Racial

Defende vítimas de racismo e discriminação racial. Promove ações e orientações jurídicas, elabora materiais de apoio e trabalha para prevenir novas violações de direitos.

Moradia

A DPE atua em defesa do direito à moradia, incluindo regularização de terrenos, proteção contra despejos e apoio a movimentos sociais. Também ingressa com ações judiciais e propõe acordos.

Mulher

A atuação da Defensoria Pública nesta área envolve a defesa dos direitos das mulheres, especialmente das que se encontram em situação de violência doméstica e familiar, prestando toda a assistência, como orientação jurídica, apoio psicológico, ajuizamento de ações necessárias de acordo com o caso (alimentos, divórcio, dissolução de união estável, guarda, etc.), requerimento das medidas protetivas de urgência previstas na Lei Maria da Penha e encaminhamento para a rede de proteção existente no municípiol.

Pessoa Idosa

A Defensoria Pública atua na defesa extrajudicial e judicial dos direitos das pessoas idosas. A atuação se dá nas diversas áreas do direito, objetivando tutelar o mínimo existencial e a dignidade da pessoa idosa. Objetiva-se tutelar o direito à vida, à saúde, à moradia, a alimentos, à liberdade, à integridade física e psicológica, os direitos dos consumidores idosos, entre outros

Pessoa com Deficiência

A Defensoria Pública atua na defesa individual e coletiva dos direitos das pessoas com deficiência, buscando o seu acolhimento e de sua família, inclusive por meio da equipe multidisciplinar formada por profissionais das áreas de Direito,

Psicologia e Assistência Social. Promove orientação jurídica e propõe ações, coletivas e individuais, judiciais e extrajudiciais.

População LGBTQIA+

A Defensoria atua na defesa individual e coletiva dos direitos da população LGBTQIA+, buscando o seu acolhimento, promovendo ações, coletivas e individuais, judiciais e extrajudiciais, visando à promoção dos direitos dessa população. Também elabora material de apoio para defensoras e defensores públicos e população.

Saúde

A Defensoria Pública ajuda pessoas a acessarem medicamentos, internações e tratamentos de saúde. Primeiro tenta resolver administrativamente a questão com o SUS e, se não resolvida, entra com ação na Justiça. Também fiscaliza e propõe melhorias nas políticas públicas de saúde

Mediação e Conciliação

O Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC) é pioneiro no Brasil, oferecendo educação em direitos à população e viabilizando métodos autocompositivos para solucionar litígios e conflitos no ambiente familiar e nas áreas criminal e dos direitos do consumidor.

Câmara de Mediação Familiar

Desde 2017, a Defensoria Pública do RS conta com a Câmara de Mediação Familiar, que promove a solução consensual de conflitos na área do Direito de Família. A Câmara também é responsável pela Oficina das Famílias, que tem como objetivo esclarecer os assistidos acerca de seus direitos e deveres, bem como disponibilizar ferramentas para auxiliar na comunicação não violenta entre os membros da família.
Contato: mediacaoonline@defensoria.rs.def.br

Câmara de Conciliação Criminal

Presta atendimento à vítima ou à pessoa que se sinta atingida por fato que possa ser compreendido como um crime, para fins de solução consensual, por meio de práticas restaurativas.
Contato: acordopenal@defensoria.rs.def.br

Câmara de Conciliação Cível

A Câmara de Conciliação Cível estimula e educa a população a resolver seus problemas antes de instalar o litígio ou ação na Justiça. Por meio dela é possível negociar e quitar dívidas com bancos, lojas, aluguel, condomínio ou até com familiares, vizinhos ou locatários. É sempre mais rápido, econômico e efetivo quando as partes optam por conciliar.
Contato: nomelimpo@defensoria.rs.def.br

Centro de Referência em Direitos Humanos (CRDH)

O CRDH é uma unidade da Defensoria Pública do RS, criada em parceria com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e apoiada por diferentes entidades da sociedade civil, que atua na construção de estratégias para enfrentamento e superação da violência e afirmação dos Direitos Humanos. O CRDH atende vítimas de violência, preconceito, discriminação, intolerância, abusos e maus-tratos, negligência e abandono, especialmente as vítimas de violência estatal (do Sistema de Justiça e de Segurança Pública). Atende também, indiretamente, familiares, lideranças comunitárias e cidadãos em geral.

Que serviços NÃO são prestados pela Defensoria Pública?

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS) atua perante a Justiça Estadual. Casos relacionados à Justiça Federal, Eleitoral e do Trabalho não são realizados pela DPE/RS.

Atendimento

Quem pode ser atendido pela Defensoria?

A DPE/RS presta atendimento às pessoas físicas e jurídicas hipossuficientes financeiramente. É considerada hipossuficiente financeira a pessoa física que comprovar renda familiar mensal, igual ou inferior, a três salários mínimos nacionais, considerando-se os ganhos totais brutos da sua entidade familiar, bem como não ser proprietária, possuidora ou titular de direito sobre bens móveis, imóveis, créditos, recursos financeiros em aplicações, investimentos ou quaisquer direitos economicamente mensuráveis, em montante que ultrapasse a quantia equivalente a 300 salários mínimos nacionais.

O que pode ser deduzido na aferição da renda familiar?

Na aferição para renda familiar, deverão ser deduzidos o valor equivalente a 25% do salário mínimo nacional por dependente e o valor equivalente a 50% do salário mínimo nacional por dependente incapacitado para o trabalho que demande gastos extraordinários.

Não serão computados os rendimentos concedidos por programas oficiais de transferência de renda e de benefícios assistenciais.

Na aferição de patrimônio deverão ser desconsiderados o bem imóvel destinado à moradia ou subsistência e as dívidas e ônus reais incidentes sobre o referido bem imóvel.

Pessoa jurídica pode ser atendida?

Sim, desde que seja considerada hipossuficiente financeiramente.

Para isso, deve comprovar lucro mensal igual ou inferior a três salários mínimos nacionais, devidamente atestado pela Declaração Anual do Simples Nacional (DASN SIMEI) ou documento equivalente, bem como não ter patrimônio, ser possuidor ou titular de direito sobre bens móveis, imóveis,

créditos, recursos financeiros em aplicações ou investimentos ou quaisquer direitos economicamente mensuráveis, em montante que ultrapasse a quantia equivalente a 300 salários mínimos nacionais, devendo seus sócios ser considerados igualmente hipossuficientes.

O que é o atendimento individual protetivo?

Independentemente dos critérios de ordem financeira, a Defensoria Pública prestará atendimento ao indivíduo inserido em determinado grupo social vulnerável exclusivamente quando a pretensão estiver diretamente associada à situação de vulnerabilidade e as circunstâncias fáticas indicarem a necessidade de proteção dos direitos fundamentais de preservação da dignidade da pessoa humana e de promoção dos direitos humanos, especialmente nos casos graves e urgentes. Para este atendimento individual protetivo, deverá ser firmada declaração de hipossuficiência organizacional (condição das pessoas ou grupos sociais reconhecidos como vulneráveis, como a criança, o adolescente, o idoso, a pessoa com deficiência, o consumidor, a população LGBTQIA+, os refugiados, as vítimas de violação dos direitos humanos, indivíduos acusados em processo criminal ou privados de liberdade).

Há atendimento de demandas coletivas?

Sim. A atuação na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos ocorrerá independentemente de provocação e de expressa autorização individual, desde que o resultado da demanda possa beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes.

Como funciona o atendimento?

Os cidadãos que se enquadram nos critérios de atendimento da Defensoria Pública e que tenham interesse em receber atendimento devem procurar um dos postos de atendimento distribuídos pelo estado. Os serviços da Defensoria Pública são gratuitos.

Prioridades no atendimento

Gestantes, idosos e pessoas com deficiência têm atendimento prioritário. Idosos acima de 80 anos têm prioridade especial.

Também haverá atendimento prioritário quando for constatada existência de qualquer outra hipótese fática e normativa que justifique a necessidade de atendimento preferencial

Prazos para realização do atendimento

A previsão para o atendimento inicial é de 45 minutos. Este prazo de espera pode ser inferior ou superior, a depender:

- da quantidade de pessoas aguardando atendimento;
- da quantidade de servidores disponíveis para o atendimento;
- da existência de atendimentos previamente agendados para o mesmo período;
- da necessidade de presença do defensor público em audiências judiciais e diligências externas designadas para o mesmo período;
- da disponibilidade dos sistemas informatizados de atendimento.

O tempo médio de espera do atendimento inicial até a data agendada é de 30 dias, também podendo variar para mais ou para menos.

Todos os casos considerados urgentes são atendidos na hora ou em tempo reduzido, a exemplo de situações de saúde.

Não é possível prever ou estimar prazo para a resolução da demanda judicial, pois não depende exclusivamente da atuação da Defensoria Pública.

Documentos Necessários para o Atendimento

Para ser atendido pela Defensoria Pública são necessários os seguintes documentos, comuns a qualquer tipo de atendimento, além dos documentos específicos de cada ação:

- RG ou Carteira Profissional;
- CPF;
- Última declaração de Imposto de Renda;
- Comprovante de renda (contracheque, carteira profissional ou declaração de próprio punho do empregador ou do sindicato profissional, devidamente subscrita);
- Comprovante de residência em seu nome (contas emitidas por concessionárias de serviços públicos, datadas de até três meses; qualquer correspondência de empresas privadas e/ou órgãos públicos, datada de até três meses; declaração da Associação de Moradores, datada de até três meses; contrato de aluguel vigente).

Documentos específicos variam de acordo com a natureza da causa. Serão solicitados no momento do atendimento, caso a caso.

Unidades de Atendimento

Sede Administrativa

Rua Sete de Setembro, 666 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS
Telefone: 129
Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

Demais sedes

Consulte o QR code abaixo:

Quais os horários de atendimento?

O horário padrão de atendimento nas unidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul é de segunda a sexta-feira, das 12h às 19h, podendo ser alterado em razão de força maior ou para expediente interno das equipes.

Na Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento (UCAA), localizada na Rua Sete de Setembro, 666, Centro Histórico de Porto Alegre, o horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

Plantão

Há atendimento em formato de plantão – das 19h às 8h – nos seguintes locais:

Capital

- Foro Central I – Rua Márcio Luiz Veras Vidor, 10, 2º andar – Praia de Belas – Porto Alegre/RS – (51) 98600-4178

- Divisão Estadual da Criança e Adolescente – Av. Augusto de Carvalho, 2000 – Praia de Belas, Porto Alegre – RS – atendimento presencial.

- Núcleo de Gestão Estratégica do Sistema Prisional (NUGESP) - Rua Dr. Salvador França, 296 – Jardim Botânico - (51) 32125-3431

Interior:

Defensoria Pública Regional de Santa Maria – das 19h às 12h - (55) 99134-1847.

Meios de Comunicação

A comunicação entre a Defensoria Pública e os usuários de seus serviços pode ser feita das seguintes formas:

- presencial;
- por telefone;
- por e-mail e/ou SMS, quando autorizado pelo usuário;
- por correspondência;
- pelo Fale Conosco do site institucional (*www.defensoria.rs.def.br).*

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a Defensoria. Ela foi criada para esclarecer dúvidas sobre o funcionamento da instituição, receber reclamações, sugestões e elogios. Trata-se de uma atividade de pós-atendimento e seu trabalho não se confunde com o dos defensores públicos e demais servidores. O principal objetivo da Ouvidoria é melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Defensoria, levando em consideração a opinião da população assistida.

Telefone (gratuito): 0800 642-3225
Endereço: Rua Sete de Setembro, 666
Centro Histórico – Porto Alegre/RS
E-mail: ouvidoria@defensoria.rs.def.br
Atendimento: de segunda a sexta-feira,
das 9h às 19h (sem intervalo).

Redes Sociais

As redes sociais, além de serem canais de informação, servem como instrumento de comunicação e educação em direitos.

Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Rua Sete de Setembro, 666
Centro Histórico – Porto Alegre/RS
Telefone - 129
www.defensoria.rs.def.br

DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Setembro/2025