

ATO 01/CGDP-17

PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELOS NÚCLEOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DURANTE O ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

Este ato recomenda os procedimentos a serem adotados pelos Núcleos da Defensoria Pública/MT, visando o aprimoramento do atendimento ao público.

Considerando que são objetivos da Defensoria Pública a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais; a afirmação do Estado Democrático de Direito; a prevalência e efetividade dos direitos humanos e a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório, segundo o art. 3º-A da LC 80/1994;

Considerando que são funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras, a de prestar orientação jurídica e exercer a defesa dos necessitados, em todos os graus, nos termos do art. 4º da LC 80/1994;

Considerando que é direito dos assistidos da Defensoria Pública a informação sobre a localização e horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública, bem como sobre a tramitação dos processos e os procedimentos para a realização de exames, perícias e outras providências necessárias à defesa de seus interesses, conforme art. 4º-A, I, da LC 80/1994;

Considerando que é direito dos assistidos, ainda, a qualidade e a eficiência do atendimento, conforme art. 4º-A, II da LC 80/1994;

Considerando a competência da Corregedoria-Geral para fiscalização e orientação da atividade funcional e da conduta dos servidores da instituição, nos termos do art. 24 da LCE 146/2003 c/c Art. 1º do RICGDP;

Considerando que compete à Corregedoria-Geral inspecionar, em caráter permanente, as atividades dos membros da Defensoria Pública, nos termos do art. 26, I, da LCE 146/2003;

Considerando que compete aos Defensores Públicos atender os necessitados em horários pré-fixados, bem como prestar-lhes orientação jurídica, com base no art. 33, I e XV, da LCE 146/2003;

Considerando que compete aos Defensores Públicos supervisionar, sob a coordenação dos órgãos superiores, a ação dos estagiários que lhes são subordinados, com base no art. 33, XX, da LCE 146/2003.

RESOLVE:

Art. 1º. RECOMENDAR aos Excelentíssimos Senhores Membros da Defensoria Pública de Mato Grosso que priorizem o atendimento ao público e, para tanto, ORIENTEM e FISCALIZEM a atuação dos servidores/estagiários/terceirizados, tendo em vista as diretrizes que seguem.

Art. 2º. O Defensor Público deverá garantir o atendimento de todos os assistidos que solicitem tal providência, agendando horário se necessário for.

§1º. Compete ao Defensor Público supervisionar e orientar ao Assistente Jurídico e ao estagiário acerca das atividades desenvolvidas no gabinete, inclusive quanto ao atendimento ao público.

§2º. É vedado o atendimento realizado exclusivamente por estagiário sem a orientação do Defensor Público ou do Assistente Jurídico.

§3º. Compete ao Defensor Público acompanhar os atendimentos realizados em seu gabinete, salvo se tiver de se ausentar para audiências, e/ou outras atividades inerentes ao cargo.

Art. 3º. Compete ao Coordenador do Núcleo orientar e supervisionar os atendimentos realizados por servidores/estagiários/terceirizados perante a recepção ou órgão equivalente do Núcleo, que deverá primar pela cordialidade, eficiência e prestação de informações corretas e em linguagem de fácil compreensão.

§1º. O Coordenador do Núcleo deverá providenciar a identificação dos servidores/estagiários/terceirizados, que poderá se dar pelo uso de crachás.

Art. 4º. O atendimento prestado pela Defensoria Pública por intermédio dos seus membros e servidores, deverá observar o respeito à identidade de gênero, consistente no tratamento da pessoa pelo nome social por ela indicado.

Art. 5º. Todos os núcleos deverão contar com mural de informações, o qual deverá ser afixado em local visível, onde conterà, no mínimo:

I - o horário de funcionamento do Núcleo e da Sede Administrativa;

II - os números de telefone:

- a) Do Núcleo e do Gabinete do respectivo Coordenador;
- b) Da Sede Administrativa da Defensoria Pública;
- c) Da Corregedoria-Geral;
- d) Da Ouvidoria-Geral;
- e) Dos celulares dos Plantões.

III - o rol de direitos dos assistidos, especialmente: obter a informação sobre a localização e horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública, bem como sobre a tramitação dos processos e os procedimentos para a realização de exames, perícias e outras providências necessárias à defesa de seus interesses;

IV - outras informações, a critério do Coordenador do Núcleo.

Art. 6º. Os Núcleos observarão a prioridade de atendimento às gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de crianças, idosos, portadores de deficiência ou necessidades especiais.

Art. 7º. Os atendimentos que não puderem ser realizados imediatamente, deverão ser agendados para, no máximo, 15 (quinze) dias, salvo impossibilidade absoluta de cumprimento do disposto, o que deverá ser comunicado ao Corregedor-Geral pelo Defensor responsável.

Parágrafo único. É assegurado o atendimento imediato aos casos urgentes, segundo a lei.

Art. 8º. Todos os Núcleos da Defensoria Pública deverão contar com metodologia eficaz de encaminhamento do Assistido quando a sua pretensão não estiver no âmbito de atuação daquele Núcleo, o que deverá se dar através de expediente subscrito pelo servidor atendente, bem como com outras informações necessárias a facilitar a localização do Núcleo pelo Assistido.

Art. 9º. O descumprimento das disposições deste Ato Recomendatório poderá ser comunicado ao Corregedor-Geral por qualquer pessoa.

Art. 10º. Este ato entra em vigor na data da sua publicação.

Cuiabá, 12 de junho de 2017.

(Original Assinado)

CID DE CAMPOS BORGES FILHO

Corregedor-Geral da Defensoria Pública/MT

ALENIR AUXILIADORA FERREIRA DA SILVA GARCIA

Primeira Subcorregedora-Geral da Defensoria Pública/MT

HELYODORA CAROLYNE ALMEIDA ROTINI

Segunda Subcorregedora-Geral da Defensoria Pública/MT

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 9d141044

Consulte a autenticidade do código acima em [https://homolog.iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://homolog.iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)