

RESOLUÇÃO Nº. 170/2024/CSDPEMT

Dispõe sobre o atendimento ao público na âmbito da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais na forma do artigo 21, inciso I e artigo 50-A, ambos da Lei Complementar Estadual 146, de 29 de dezembro de 2003, com redação inserida pela Lei Complementar n. 608, de 05 de dezembro de 2018,

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;

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 80/94;

CONSIDERANDO que é direito do assistido 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 realização de exames, perícias e outras providencias necessárias à defesa de seus interesses, conforme art.4º-A, I, da LC 80/94

CONSIDERANDO a competência do Conselho Superior para regulamentar padrões mínimos de atendimento, nos termos do art.21, XXX da LC 146/03.

CONSIDERANDO o julgamento do Pprocesso sei_ 2024.0000008320-1 (Coplan 20673/2019 - apenso nº. 848/2020, Conselheira Relatora: Dra. Gisele Chimatti Berna) ocorrido perante a 24ª Reunião ordinária do CSDPEMT em 06/12/2024.

RESOLVE:

Art. 1º. O atendimento ao público da Defensoria Pública será ininterrupto, funcionando em regime de plantão fora do horário de expediente do órgão, finais de semana e feriados.

Parágrafo único: As demandas atendidas fora do horário de expediente estão regulamentadas no art.2º, da Resolução 144/2022.

Art. 2º. O atendimento ao publico será realizado diariamente nos núcleos da Defensoria Pública do Estado, das 12 às 18 horas.

DO ACOLHIMENTO

Art. 3.º O acolhimento é o serviço interno de natureza administrativa destinado a receber as pessoas interessadas na assistência jurídica integral e gratuita prestada pela Defensoria Pública, momento em que é realizada a triagem, fornecidas as informações básicas sobre os canais de comunicação e os seus respectivos acessos, inclusive os virtuais, os horários de funcionamento, as listas de documentos, dentre outras informações necessárias.

Art. 4.º O acolhimento será realizado no formato presencial e virtual, durante o expediente do órgão.

§1.º Para o acolhimento virtual devem ser utilizadas as plataformas oficiais próprias da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

§2.º No acolhimento devem ser observadas as prioridades estabelecidas em lei, bem como todas as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à espécie.

§3.º Os responsáveis pelo acolhimento devem prestar informações claras e objetivas sobre os demais procedimentos administrativos internos, realizar os encaminhamentos devidos, quando for o caso, zelar pelo exercício permanente da empatia, pela humanização da relação com a pessoa assistida e pela máxima qualidade da comunicação.

Art. 5.º Toda pessoa formalmente acolhida pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, independentemente da matéria a ser tratada, deve ser cadastrada no Sistema de Informação do órgão (Sistema Solar).

DO ATENDIMENTO

Art. 6. O atendimento consiste na prestação de orientação jurídica por parte das defensoras públicas e dos defensores públicos e na atuação multidisciplinar por outros agentes, para a resolução judicial ou extrajudicial dos conflitos e demais questões jurídicas apresentadas à Defensoria Pública.

Art. 7. É vedado o atendimento realizado exclusivamente por servidoras, servidores, terceirizadas, terceirizados, estagiárias, estagiários, voluntárias, voluntários e outros agentes, sem a devida supervisão da defensora pública ou defensor público.

Art. 8. O atendimento realizado pelas defensoras públicas e pelos defensores públicos será, como regra, no formato presencial, sendo opcional e por escolha do assistido, o atendimento pelos meios virtuais de comunicação.

§1º: Todo defensor e defensora pública deverá disponibilizar, no mínimo, dois dias por semana para atendimentos presenciais, com atendimento de pelo menos 10 (dez) pessoas, em cada dia, mediante agendamento ou não, a critério do Defensor ou Defensora Pública, respeitando o prazo disposto no Ato Recomendatório da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública nº01/CGDP/17, art.7º;

§2º Os dias de atendimento deverão ser informados à Corregedoria-Geral da Defensoria Pública, à Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, bem como à coordenação do núcleo, para melhor orientação das pessoas que buscam assistência no órgão.

§3º É assegurado o atendimento imediato aos casos urgentes, devendo ser realizado pelo substituto legal no caso de ausência do Defensor Público titular.

Art.9º. Os defensores e defensoras públicas que atuam de forma exclusiva na confecção de ações iniciais deverão prestar atendimento ao público presencial diariamente.

Art.10. A obrigatoriedade de atendimento presencial prevista no art.8º não subsistirá quando o atendimento for decorrente do exercício de atividade finalística extraordinária diversa da lotação (acumulo de funções) ou em regime de plantão.

Art. 11. O atendimento virtual será utilizado de maneira complementar ao presencial e a opção por tal formato deve ser embasada no melhor interesse da pessoa assistida.

§1.º Para o atendimento virtual devem ser utilizadas as plataformas oficiais próprias da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

§ 2.º No atendimento virtual as defensoras públicas e os defensores públicos devem buscar obter da pessoa assistida relato pormenorizado dos fatos e da pretensão, e, em caso de persistência de dúvida, utilizar de todos os meios e ferramentas disponíveis para o contato direto e o complemento das informações, inclusive o atendimento presencial.

§ 3.º Cabe às defensoras públicas e aos defensores públicos, juntamente com a respectiva coordenação, promoverem a compatibilização do atendimento presencial e virtual.

Art. 12. Nos atendimentos as defensoras públicas e defensores públicos devem prestar com clareza e objetividade as orientações jurídicas pertinentes e as informações sobre o atual estado do processo judicial, se for o caso, bem como zelar pelo exercício permanente da empatia, pela humanização da relação com a pessoa assistida e pela máxima qualidade da comunicação.

Art. 13. As defensoras públicas e os defensores públicos velarão pela observância das prioridades discriminadas em lei para o atendimento, bem como das demais normas legais e regulamentares aplicáveis à espécie.

Art. 14. Cabe às defensoras públicas e aos defensores públicos que estiverem no exercício de atividade finalística ordinária e plantão a realização do correspondente atendimento à pessoa assistida, podendo se valer do auxílio supervisionado de servidoras e servidores, terceirizadas e terceirizados, estagiárias e estagiários, voluntárias e voluntários, na forma dos dispositivos anteriores.

Parágrafo único. O atendimento à pessoa assistida, ainda que virtual, constitui dever funcional mesmo quando o exercício de atividade finalística extraordinária ou plantão ocorrer em localidade diversa da lotação.

Art. 15. Os atendimentos, inclusive os virtuais, devem ser inseridos no cadastro da pessoa assistida constante no Sistema de Informação do órgão (Sistema Solar).

Art.16. Compete ao Coordenador do núcleo orientar e supervisionar os atendimentos realizados por servidores, estagiários, terceirizados perante a recepção ou órgão equivalente no núcleo, primando pelo cordialidade, eficiência e prestação de informações corretas e em linguagem de fácil compreensão.

Parágrafo único: Cabe a Administração Superior providenciar a identificação dos servidores, estagiários e terceirizados.

Art. 17º. Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, aplicando-se também aos servidores da Defensoria Pública do Estado no que couber, revogando-se as disposições contrárias.

MARIA LUZIANE RIBEIRO DE CASTRO

Presidente do Conselho Superior da Defensoria Pública