

PORTARIA Nº 10/2021/GAB/DPG, DE 1º DE MARÇO DE 2021.

Regulamenta procedimentos e institui protocolos para o atendimento remoto na região metropolitana, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará, e dá outras providências.

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARÁ**, no uso de suas atribuições previstas no art. 8º, I, VIII e XVIII da Lei Complementar nº 054/2006 e art. 100 da Lei Complementar nº 80/1994;

Considerando que no dia 12.03.2020 a Organização Mundial de Saúde – OMS emitiu declaração classificando o COVID-19 (Coronavírus) como uma pandemia;

Considerando que a saúde é direito de todos e dever do Estado, que tem a obrigação fundamental de garanti-la mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação, nos termos do art. 196 da Constituição Federal e art. 2º da Lei 8.080/1990

Considerando as recomendações do Ministério da Saúde e da Secretaria Estadual de Saúde e a necessidade de adoção de medidas de prevenção de transmissão da doença no âmbito da Defensoria Pública;

Considerando que a Defensoria Pública é órgão constitucional autônomo, integrante do sistema de justiça, cujos serviços prestados envolvem o fluxo intenso de pessoas nas dependências do órgão ou nas ações por este promovidas;

Considerando a necessidade de compatibilizar a manutenção dos serviços da Defensoria Pública com a adoção de medidas de enfrentamento aqui mencionadas;

Considerando os indicadores atuais de saúde e o panorama das ações governamentais na área da saúde e economia;

Considerando a essencialidade da natureza dos serviços prestados pela Defensoria Pública e a necessidade de prezar pela continuidade do serviço público, desde que respeitados os protocolos de segurança sanitária, preservando-se a saúde do corpo funcional da Defensoria Pública e dos assistidos que necessitam de seus serviços;

Considerando a necessidade de mutação de uma parcela dos atendimentos, historicamente presenciais, para a via remota;

Considerando o objetivo de padronizar e otimizar o atendimento remoto no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará;

Considerando a edição pelo Governo do Estado do Pará do Decreto nº 800, de 31 de maio de 2020, o qual traz novas normas à Administração Pública estadual e aponta regras de restrição à população paraense;

RESOLVE :

TÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O atendimento remoto circunscrito à região metropolitana, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará, enquanto vigentes as circunstâncias e restrições de que trata a Portaria n. 08/2021 GAB/DPG, de 29 de janeiro de 2021, publicada no DOE de 02 de fevereiro de 2021, ou até que sobrevenha novo regramento sobre a matéria, deverá obedecer às regras estabelecidas na presente portaria.

TÍTULO II – DO AGENDAMENTO

Art. 2º O “Conexão Defensoria”, setor ordinário de ingresso de demandas da Defensoria Pública, nas localidades em que alcança e levando-se em consideração a natureza do público-alvo atendido pela Defensoria, conjuntamente com o Núcleo de Tecnologia da Informação, deve prezar por plataformas intuitivas e acessíveis que priorizem o acesso remoto do assistido, evitando a necessidade de comparecimento pessoal à Defensoria Pública para agendar demanda.

§1º Os agendamentos aos Defensores Públicos devem ser realizados de modo que estes realizem o atendimento também pela via remota, conforme escala e parâmetros fornecidos por cada núcleo;

§2º Excluem-se da necessidade de prévio agendamento para serem atendidos:

I - No campo criminal, assistido que venha tratar de flagrante delito, devendo ser imediatamente encaminhado ao Defensor Público escalado para atendimento neste tipo de demanda;

II - No campo cível, assistido que apresente documento judicial que denote a ocorrência de prazo processual em andamento (citação, intimação), ou urgências de qualquer natureza, o qual deve ser incluído como extra-pauta ao Defensor com atribuição escalado para atendimento no dia;

III- Nas causas que envolvam temas afetos à infância e juventude e questões de gênero, conforme definição das respectivas coordenações;

Art. 3º. Os Coordenadores de Núcleo da região metropolitana devem fazer e manter atualizada escala de atendimentos dos Defensores de seu respectivo núcleo, dando de tudo ciência à Diretoria Metropolitana.

TÍTULO III

DO ATENDIMENTO REMOTO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 4º O atendimento ao assistido ocorrerá de forma prioritariamente remota, sendo o atendimento presencial a exceção, nos termos desta portaria, enquanto durar o quadro pandêmico.

Parágrafo único. O Defensor Público, ao atender remotamente e verificar a necessidade de atendimento presencial, irá agendar o assistido para o seu dia na escala.

Art. 5º O atendimento remoto pelo Defensor ocorrerá via aplicativo eletrônico de mensagens instantâneas “*WhatsApp Business*” e ligação telefônica convencional.

§1º Para a operacionalização deste atendimento, o membro deverá instalar a conta do aplicativo eletrônico de mensagens instantâneas, vinculando-a à linha de telefonia fixa de seu gabinete ou *chip* fornecido para esta finalidade;

§2º A conta criada na forma do *caput* será destinada exclusivamente para uso de atividades institucionais;

Art. 6º As contas dos aplicativos eletrônicos de mensagens instantâneas serão obrigatoriamente identificadas com as seguintes informações:

I - logo da Defensoria Pública do Estado do Pará;

II - nome comercial: Defensoria Pública do Estado do Pará;

III- categoria: Serviço Jurídico

IV- endereço: da unidade da Defensoria Pública respectiva.

Art. 7º O aplicativo eletrônico de mensagens instantâneas deve funcionar apenas nos dias úteis, de 8h às 14h, devendo ser programadas pelo Defensor, com auxílio do Núcleo de Tecnologia da Informação, respostas automáticas na conta do aplicativo com informações ao cidadão sobre o horário de atendimento, nos termos do anexo I desta portaria

Art. 8º Cabe ao Defensor o cadastramento de todos os assistidos atendidos pelo aplicativo “*WhatsApp Business*” na lista de contatos do aparelho onde o aplicativo estiver instalado.

Parágrafo único. No caso de recebimento de mensagem por número não cadastrado, deve ser enviada ao assistido mensagem de encaminhamento para o agendamento, nos termos do anexo I desta portaria.

Art. 9º É dever do Defensor Público preservar as conversas estabelecidas com os assistidos via aplicativo de mensagens instantâneas, quando ocorrerem em celular funcional.

CAPÍTULO II

DO ATENDIMENTO REMOTO INICIAL NA ÁREA CÍVEL

Art. 10. No dia e hora do agendamento, o Defensor encaminhará ao número de *whatsapp* cadastrado do assistido a mensagem de atendimento inicial constante no anexo I desta portaria;

§1º O Defensor deve fazer, no mínimo, 3 (três) tentativas de contato inicial com o assistido agendado, com intervalo mínimo de 15 minutos entre cada tentativa e devendo estas situarem-se entre 08:00 e 13:00 hs.

§2º Dentre as tentativas de contato inicial, mencionadas no parágrafo anterior, é imprescindível que ao menos uma tentativa seja por meio de ligação telefônica convencional;

§3º Caso não haja êxito no contato, providenciará o arquivamento da pasta interna, registrando todas as informações no SCPJWEB, e enviando, ainda, mensagem padrão de arquivamento constante no ANEXO I para o número de telefone cadastrado do assistido.

§4º Todas as tentativas de contato devem ser registradas em relato no SCPJWEB, constando o horário, para fins arquivamento da pasta por impossibilidade de contato;

Art. 11. Ao estabelecer contato com o assistido, deve o Defensor, enviar mensagem padrão solicitando informações socioeconômicas do assistido, a fim de aferir a hipossuficiência, nos termos da Resolução CSDP 180/2016;

Parágrafo único. O envio de comprovação das informações socioeconômicas ficará a critério do defensor, de acordo com a Resolução CSDP nº 180/2016;

Art. 12. Aferida a hipossuficiência, e verificada a demanda jurídica do assistido, o Defensor deverá solicitar o envio da listagem básica de documentos para ajuizamento da ação, conforme mensagem padrão constante no ANEXO I desta portaria;

§1º O assistido terá o prazo de 07(sete) dias, contados da solicitação feita pelo Defensor ou por eventual triagem prévia ao atendimento, para encaminhar os documentos pendentes para propositura da ação, salvo se, pela urgência ou natureza do caso, o Defensor Público que estiver realizando o atendimento compreender por prazo diverso, hipótese na qual, de modo justificado, informará ao assistido o prazo que este possuirá para apresentar a documentação solicitada;

§2º Escoando o prazo fornecido ao assistido *in albis*, o Defensor tramitará a pasta interna à Secretaria respectiva, requerendo o sobrestamento do feito até apresentação da documentação solicitada. A Secretaria sobrestará o andamento da pasta pelo prazo máximo de 180 (cento e oitenta dias), findo o qual, sem a apresentação dos documentos solicitados, o feito deve ser arquivado.

§3º Os documentos devem ser recebidos pelo Defensor em formato de imagem ou extensão PDF, por meio do aplicativo *Whatsapp business* ou e-mail criado para essa finalidade;

§4º O Defensor Público deverá alertar o assistido que, na impossibilidade ou dificuldade no envio dos documentos de forma remota, deve o assistido entregar os documentos de forma presencial, sob pena de arquivamento do feito;

§5º Cada núcleo, em parceria com a Diretoria Metropolitana, deve verificar a viabilidade de destacar um servidor ou estagiário, com a devida estrutura, para ficar responsável pelo recebimento e digitalização dos documentos entregues na forma no parágrafo anterior, os quais devem ser encaminhados via PAE para a Secretaria do Núcleo, que enviará, por sua vez, ao Defensor responsável.

Art. 13. Depois de estabelecido o contato com o assistido, via mensagem de *whatsapp*, se o mesmo fizer cessar a continuidade do atendimento, deixando de responder informações essenciais a sua demanda, deve o Defensor Público, por meio de mensagem padrão, alertar que após trinta minutos de inatividade o atendimento será finalizado;

§1º Após os primeiros 15 (quinze) minutos de inatividade do assistido, deve o Defensor informá-lo que a inatividade por mais 15 (quinze) minutos acarretará na finalização do atendimento, conforme mensagem padrão contida no Anexo I;

§2º Ultrapassado o período mencionado no *caput* poderá ser finalizado o atendimento, com a mensagem padrão contida no Anexo I**;

§3º Após finalizado, necessitará o assistido agendar retorno pelo “Conexão Defensoria” para dar continuidade ao seu atendimento.

§4º Passados 180 (cento e oitenta) dias sem qualquer nova provocação do assistido, o feito deve ser arquivado.

Art. 14. Em sendo o caso de ajuizamento da ação, após o protocolo, o Defensor enviará ao assistido o comprovante de ajuizamento, constando o número do processo e vara para o qual este foi distribuído, assim como link do *site* do Tribunal de Justiça e os canais da Defensoria para acompanhar o andamento do processo, conforme mensagem constante no ANEXO I desta portaria.

Art. 15. Em sendo caso de parecer de ausência de viabilidade jurídica ou negativa de atribuição, inclusive por erro no agendamento, deve ser dada ciência ao assistido, inserida a informação e o parecer no SCPJWEB, encaminhando-se o feito à Coordenação para redistribuição ou arquivamento, conforme o caso, e observadas as demais regras vigentes no regimento interno e no manual de procedimentos quanto à temática.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO REMOTO PARA ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL NAS ÁREAS CÍVEL E PENAL

Art. 16. O atendimento remoto a ser realizado pelo Defensor Público quando já existe processo judicial em andamento deve ser previamente agendado, salvo nas hipóteses mencionadas no art. 2º, §2º, ou por mera discricionariedade do Defensor responsável.

Art. 17 No dia e hora do agendamento, o Defensor encaminhará ao número de *whatsapp* cadastrado do assistido a mensagem de atendimento constante no anexo I desta portaria.

§1º O Defensor deve fazer, no mínimo, 3(três) tentativas de contato com o assistido agendado, com intervalo mínimo de 15 minutos entre cada tentativa e devendo estas situarem-se entre 08:00 e 13:00 hs;

§2º Dentre as tentativas de contato mencionadas no parágrafo anterior, é imprescindível que ao menos uma tentativa seja por meio de ligação telefônica convencional;

§3º Caso não haja êxito no contato, considerará encerrado o atendimento, registrando todas as informações em pasta interna no SCPJWEB, e enviando, ainda, mensagem padrão de encerramento do atendimento por ausência de resposta constante no ANEXO I para o número de telefone cadastrado do assistido.

§4º Todas as tentativas de contato devem ser registradas em relato no SCPJWEB, constando o horário.

§5º O recebimento de documentos obedecerá, no que for cabível, as regras constantes no art. 12 e §§ desta portaria.

Art. 18. Acaso o Defensor do atendimento desconfie que a pessoa atendida não seja o assistido, deverá solicitar prova de identidade ou atendimento presencial.

Parágrafo único. A prova de identidade consistirá no envio de uma fotografia da pessoa atendida com o RG, ou outro documento com foto, em mãos.

TÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A alimentação de informações no SCPJ sobre o atendimento realizado ou a justificativa de sua não ocorrência, de forma tempestiva e nos termos dos artigos constantes na presente portaria, constitui-se em dever funcional do Defensor Público, podendo sua ausência caracterizar falta funcional, conforme art. 62, I e III da Lei Complementar n. 54/2006.

Art. 20. Aplica-se ao atendimento inicial na Área Penal, no que couber, as regras procedimentais previstas para o atendimento inicial na Área Cível, no Título III, Capítulo II, desta Portaria.

Parágrafo único. As Coordenadorias dos núcleos com atuação na Área Penal poderão, por meio de Ordem de Serviço, especificarem, de forma complementar à presente

Portaria, os procedimentos a serem observados pelos membros e colaboradores de seus respectivos núcleos, quanto ao atendimento inicial remoto dos assistidos.

Art. 21. As situações omissas serão decididas pelo Defensor Público Geral.

Art. 22. Revogam-se as demais disposições em contrário.

Art. 23. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO PAULO CARNEIRO GONÇALVES LÉDO

Defensor Público-Geral do Estado do Pará

*** O Anexo I do presente ato encontra-se disponível para consulta no sítio eletrônico <http://www2.defensoria.pa.def.br/portal/Legislacao.aspx> na aba “Portarias”.*

ANEXO I – MENSAGENS PADRONIZADAS

<p>Mensagem de boas vindas e atendimento inicial</p>	<p>Prezado(a) Senhor(a),</p> <p>Seja bem-vindo(a) ao atendimento remoto da Defensoria Pública do Estado do Pará.</p> <p>Este número foi cadastrado em nosso Portal “Conexão Defensoria” para atendimento de XXXXXX, cujo contato com o Defensor Público foi agendado para a presente data.</p> <p>Esclareço que após 30 (trinta) minutos de inatividade, poderemos encerrar seu atendimento, então se mantenha conectado até o fim.</p> <p>Podemos iniciar o atendimento?</p> <p>Se sim, por favor, forneça as seguintes informações iniciais:</p> <p>A) Seu endereço atual completo, com bairro e CEP;</p> <p>B) Sua renda mensal média;</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
<p>Mensagem quando o assistido não atende ao primeiro chamamento do Defensor</p>	<p>Prezado(a) Senhor(a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,</p> <p>Trata-se de segunda tentativa de contato. Para realizarmos o seu atendimento remoto, faz-se necessário que responda as mensagens ou atenda as ligações que estamos realizando.</p> <p>Já foram realizadas duas tentativas de contato, acaso não atenda a próxima ligação que realizarei às _____, o atendimento será encerrado.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
	<p>Prezado(a) senhor(a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,</p> <p>Informamos que, como Vossa Senhoria não atendeu as chamadas durante o horário de expediente deste órgão, o</p>



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARÁ

<p>Assistido não atendeu as chamadas e não se manifestou – Atendimento inicial</p>	<p>seu atendimento foi encerrado e sua pasta será arquivada.</p> <p>Desse modo, Vossa Senhoria, caso queira, deverá agendar um novo atendimento inicial por meio do “Conexão Defensoria” através do seguinte link: http://www2.defensoria.pa.def.br/conexaodefensoria/</p> <p>Atendimento encerrado.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX</p> <p>Defensor(a) Público(a)</p>
<p>Assistido não atendeu as chamadas e não se manifestou – Atendimento do acompanhamento (processo já existente)</p>	<p>Prezado(a) senhor(a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,</p> <p>Informamos que, como Vossa Senhoria não atendeu as chamadas durante o horário de expediente deste órgão, o seu atendimento foi encerrado.</p> <p>Desse modo, Vossa Senhoria, caso queira, deverá agendar um novo atendimento por meio do “Conexão Defensoria” através do seguinte link: http://www2.defensoria.pa.def.br/conexaodefensoria/</p> <p>Atendimento encerrado.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX</p> <p>Defensor(a) Público(a)</p>
<p>Mensagem de Solicitação de Lista de documentos (modelo geral)</p>	<p>Prezado(a) Sr(a). xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,</p> <p>Segue a documentação necessária para ajuizamento de Ação de xxxx: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p> <p>Informo que a documentação tem que ser encaminhada em 07 (sete) dias, a contar desta data. Deve ser encaminhada para este número ou para o email xxxxx. Por fim, a documentação deve estar em formato de imagem (foto) ou extensão PDF, devendo ser o mais legível possível para podermos utilizar em seu processo.</p> <p>XXXXXXX</p>

<p>Mensagem de Solicitação de Lista de documentos (para setores com triagem prévia)</p>	<p>Defensor(a) Público(a) Prezado(a) Sr(a). xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,</p> <p>Consta em nossos registros, que o senhor(a) foi informado sobre a documentação necessária para este atendimento no dia _____.</p> <p>Favor encaminhar agora, para este número, em formato de imagem (foto) ou extensão de .pdf, a lista de documentação abaixo:</p> <p>O prazo para envio é até _____. XXXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
<p>Assistido não envia os documentos no prazo</p>	<p>Este é um atendimento remoto da Defensoria Pública do Estado do Pará.</p> <p>Sua pasta interna é : Pxxxxxxxx</p> <p>Prezado(a) Sr.(a),</p> <p>Passados mais de xx (xxxxxx) dias da solicitação, não foi enviada a documentação necessária para ajuizamento da ação.</p> <p>Assim, após a reunião de TODOS os documentos e informações solicitadas, o(a) senhor(a) deverá AGENDAR UM RETORNO COM ESTE A) DEFENSOR(A) PÚBLICO(A), através do link abaixo, informando o número da sua pasta interna.</p> <p>Link para agendamento: http://www2.defensoria.pa.def.br/conexaodefensoria/</p> <p>Atenciosamente, XXXXXXXX Defensor(a) Público (a)</p>
<p>Mensagem após o</p>	<p>Este é um atendimento remoto da Defensoria Pública do Estado do Pará.</p> <p>Sua pasta interna é : Pxxxxxxxx</p> <p>Prezado(a) Sr.(a),</p> <p>Informamos que o seu Processo judicial foi distribuído</p>

ajuizamento da ação	<p>com o número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.8.14.0301 para o órgão xx^a Vara XXX de Belém.</p> <p>Segue link para consulta direta do andamento processual: https://pje-consultas.tjpa.jus.br/pje-1g-consultas/ConsultaPublica/listView.seam</p> <p>Caso seja necessário agendamento de retorno com o Defensor para novas informações, deverá ser feito via “Conexão Defensoria”, informando o número do processo judicial e pasta interna.</p> <p>Segue link do Conexão Defensoria: http://www2.defensoria.pa.def.br/conexaodefensoria/</p> <p>Atendimento encerrado.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
Mensagem de inatividade	<p>Prezado(a) senhor(a),</p> <p>Conforme informado anteriormente, a sua inatividade (ausência de respostas) por mais de quinze minutos, poderá acarretar na finalização de seu atendimento.</p> <p>Observo que seu contato está inativo desde __:__. </p> <p>Se não recebermos a sua resposta nos próximos 15 minutos, seu atendimento será finalizado.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
Finalização por inatividade	<p>Pasta Interna : Pxxxxxxx</p> <p>Prezado(a) senhor(a),</p> <p>Após mais de trinta minutos de inatividade de seu contato, conforme anteriormente mencionado, o seu</p>

	<p>atendimento será finalizado.</p> <p>Assim, quando tiver disponibilidade para dar continuidade ao seu atendimento, o(a) senhor(a) deverá AGENDAR UM RETORNO COM ESTE A) DEFENSOR(A) PÚBLICO(A), através do seguinte link: http://www2.defensoria.pa.def.br/conexaodefensoria/, informando o número da sua pasta interna e o nome deste(a) Defensor(a).</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
Mensagem recebida de número não cadastrado.	<p>Prezado(a) senhor(a),</p> <p>O presente número não consta no cadastro de atendimento deste(a) Defensor(a).</p> <p>A Defensoria Pública atende das 08:00 às 14:00h por agendamento. Para agendar atendimento inicial ou retorno, clique no link abaixo.</p> <p>http://www2.defensoria.pa.def.br/conexaodefensoria/</p> <p>Atenciosamente. XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
Mensagem recebida fora do horário de expediente	<p>Prezado(a) senhor(a),</p> <p>Este serviço de whatsapp é utilizado apenas para atendimento remoto de pessoas previamente agendadas.</p> <p>Para agendamento de atendimento inicial ou retorno, clique no seguinte link: http://www2.defensoria.pa.def.br/conexaodefensoria/</p> <p>Atenciosamente, XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>

Parecer por ausência de viabilidade jurídica	<p>Este é um atendimento remoto da Defensoria Pública do Estado do Pará.</p> <p>Sua pasta interna é : Pxxxxxxx</p> <p>Prezado(a) Sr.(a),</p> <p>Foi analisado o seu caso, sendo constatado que não há elementos e requisitos legais para ingressarmos com processo judícia/administrativo. Foi elaborado um parecer jurídico, explicando os motivos, o qual segue abaixo para ciência.</p> <p>Caso o(a) senhor(a) não concorde com o parecer, pela nossa legislação, poderá ser solicitada a revisão por outro Defensor Público. Avise-nos caso queira a redistribuição da pasta e nova análise.</p> <p>Caso o(a) senhor(a) não responda, entenderemos que houve concordância e sua pasta será arquivada.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>XXXXXXX Defensor(a) Público(a)</p>
Parecer por negativa de atribuição (com reagendamento do assistido para outro Núcleo)	<p>Este é um atendimento remoto da Defensoria Pública do Estado do Pará.</p> <p>Sua pasta interna é : Pxxxxxxx</p> <p>Prezado(a) Sr.(a),</p> <p>Após análise das informações apresentadas, verifiquei seu atendimento em razão da matéria (ou da localização), precisa ser realizado por outro Defensor Público. Desse modo, estou solicitando o seu reagendamento ao setor responsável.</p> <p>Assim que este atendimento for reagendado, v. senhoria receberá o contato por e-mail cadastrado ou ligação telefônica, informando a nova data de atendimento.</p> <p>Foi elaborado um parecer jurídico, explicando os motivos, o qual segue abaixo para ciência.</p> <p>Atenciosamente,</p>

	XXXXXXX Defensor(a) Público(a)
--	-----------------------------------