

§ 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.