

Ato Conjunto da Segunda Subdefensora Pública-Geral do Estado e do Terceiro Subdefensor Público-Geral do Estado nº. 39 de 22 de março de 2020

Regulamenta o atendimento remoto prestado pelas Unidades da Defensoria Pública do Estado, aos seus usuários, durante o período de pandemia do COVID-19 (novo Coronavírus).

Considerando o teor do Decreto Estadual nº 64.862/20, do Decreto nº 64.881/20, bem como as sucessivas medidas de restrição para funcionamento de serviços pelo Estado, visando conter a contaminação pelo vírus;

Considerando o disposto no Provimento CSM nº 2.548/20 do Tribunal de Justiça do Estado e na Resolução CNJ nº 313/20;

Considerando o previsto Resolução PGJ nº 1.198/20;

Considerando o que dispõe o Ato DPG nº 175/20;

Considerando a necessidade de organizar o atendimento remoto a ser prestado aos usuários da Defensoria Pública do Estado, por membros e servidores, na Capital e sua Região Metropolitana, bem como no interior do Estado, a partir de 23 de março;

A Segunda Subdefensora Pública-Geral do Estado e o Terceiro Subdefensor Público-Geral do Estado, com fundamento no artigo 1º, incisos I e II, alínea “a”, do Ato da Defensoria Pública-Geral do Estado, de 17 de novembro de 2017, publicado no D.O.E. de 18/11/2017, RESOLVEM:

Art. 1º. Fica instituído pelo Ato Normativo DPG nº 175/20 o modelo de atendimento remoto aos usuários da Defensoria Pública, em todo o Estado, a partir do próximo dia 23 de março.

Art. 2º. As demandas urgentes de todo o Estado serão encaminhadas pelos usuários por meio de aplicativo de mensagens instantâneas, sistema 0800 ou portal da Defensoria Pública do Estado.

Parágrafo único. Recebida a demanda, esta será encaminhada a endereço eletrônico com acesso de servidores designados pelas Subdefensorias Públicas-Gerais.

Art. 3º. Identificada a Regional que atenderá a demanda, por meio das Unidades que a compõem, esta será encaminhada para endereço eletrônico institucional criado para essa finalidade, no âmbito de cada Regional da Defensoria Pública do Estado.

Art. 4º. Os Coordenadores Regionais, com o auxílio dos demais Coordenadores de Unidades, estabelecerão escalas de atendimento remoto, envolvendo grupo diário que contenha Defensores e Defensoras Públicas, Oficiais e Oficiais de Defensorias e

Agentes de Defensoria, de segunda a sexta-feira, para recebimento das demandas encaminhadas pelos usuários por meio das vias de comunicação remota.

Art. 5º. Para recepção das demandas diárias, de segunda a sexta-feira, via mensageria institucional, as Diretoras e Diretores Regionais, com apoio das gerências, deverão organizar a distribuição das demandas locais, sob orientação das Coordenações Regionais.

§ 1º. Havendo dúvida sobre para qual Unidade deva ser distribuída a demanda, a Direção ou gerências estabelecerão contato com o usuário, por meio dos dados encaminhados, sob orientação das Coordenações locais, para definição quanto à distribuição.

§ 2º. Identificando-se não se tratar de caso de urgência, dentre aqueles abrangidos pelas Normas da Corregedoria Geral de Justiça, os responsáveis pela distribuição poderão, desde já, encaminhar mensagem de resposta padrão dando conta das restrições de atendimento em razão da pandemia, encerrando o chamado.

§ 3º. Em sendo a demanda considerada urgente, mas que deva ser proposta em Comarca onde não há atuação da Defensoria Pública do Estado, deverá ser encaminhada resposta padrão, indicando o convênio que prestará o atendimento.

Art. 6º. Após distribuição prevista no parágrafo anterior, a Oficiala ou Oficial de Defensoria receberá, via mensageria institucional, a demanda a ser analisada pelo membro da equipe do dia.

§1º. Identificando-se, nesta fase, não se tratar de caso de urgência, dentre aqueles abrangidos pelas Normas da Corregedoria Geral de Justiça, o servidor deverá encaminhar mensagem de resposta padrão, dando conta das restrições de atendimento em razão da pandemia, encerrando o chamado, sob orientação do membro convocado para a data.

§ 2º. Não sendo possível o contato com o usuário via e-mail, na celeridade que a demanda impuser, deverá ser solicitado à Direção que realize o contato por meio do aparelho de telefonia celular fornecido à Regional, com o uso do aplicativo de mensagens instantâneas para dados ou chamadas.

§ 3º. O número do aparelho celular não deve ser compartilhado com todos os usuários, mas somente com aqueles que não conseguirem encaminhar documentação necessária à propositura da ação via e-mail.

Art. 7º. O atendimento da demanda encaminhada diariamente, seja qual for a conclusão que melhor atenda ao interesse do usuário, ressalvadas as limitações temáticas impostas pelo Poder Judiciário, será de responsabilidade da equipe do dia.

Parágrafo único. O atendimento prestado ao usuário deverá ser registrado no sistema

DOL.

Art. 8º. Diariamente, a equipe de atendimento remoto deverá obter a pauta de prisões/apreensões em flagrante ou link de acesso fornecido pelo cartório local, a fim providenciar a inclusão dos dados no sistema DOL, repassando ao membro para as manifestações necessárias.

Art. 9º. Aos finais de semana e feriados, mantém-se as escalas já publicadas, com as adaptações decorrentes da implantação do atendimento remoto.

Art. 10. Este Ato entra em vigor a partir de 23 de março de 2020, e tem vigência de trinta dias, podendo ser prorrogado ou revogado a qualquer tempo.