

EDEPES
ESCOLA SUPERIOR DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESPÍRITO SANTO

DPES
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESPÍRITO SANTO

MANUAL PARA ATENDIMENTO INICIAL



EXPEDIENTE

Texto

Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo (EDEPES).

Diagramação

Assessoria de Comunicação da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo.

APRESENTAÇÃO

A Defensoria Pública existe para concretizar o acesso do cidadão a seus direitos. A Instituição atua na intermediação entre a população e a justiça, incentivando a conciliação para que os conflitos sejam resolvidos de forma rápida e pacífica.

O foco de atuação é a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita.

MISSÃO

Prestar assistência jurídica integral e gratuita às pessoas necessitadas e vulneráveis, de forma individual e coletiva, promovendo os direitos humanos e privilegiando a solução extrajudicial, em todo o território capixaba.

VALORES

- Atendimento humanizado;
- Bem-estar social;
- Inovação;
- Integridade;
- Respeito às diferenças.

ATIVIDADE DOS ESTAGIÁRIOS

- Auxiliar os Defensores Públicos no atendimento ao público;
- Realizar atendimento aos assistidos sob a orientação da Defensora Pública;
- Desempenhar quaisquer outras atividades compatíveis com sua condição acadêmica, desde que não envolvam atividades privativas do Defensor Público.

DIREITOS DOS ESTAGIÁRIOS

- Receber bolsa e auxílio-transporte;
- Seguro contra acidentes pessoais;
- Período de recesso de 30 (trinta) dias, a cada 01 (um) ano de estágio;
- Carga horária reduzida à metade nos períodos de avaliação escolar, mediante prévio requerimento instruído com comprovação fornecida pela Instituição de Ensino e ciência da Defensora Supervisora ou chefia imediata;

- Obter, ao final das atividades Termo de Realização de Estágio (TRE);
- Desenvolver suas atividades de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Compromisso de Estágio (TCE);
- Receber orientação e acompanhamento no estágio.

DEVERES DO ESTAGIÁRIO

- Cumprir horários e registrar diariamente sua frequência ao estágio, sob pena de não recebimento da bolsa-auxílio;
- Atender à orientação que lhe for dada pelo Defensor Público supervisor ou chefia imediata a que estiver subordinado;
- Portar-se com urbanidade, respeito e cordialidade, tanto em relação aos Defensores Públicos, funcionários, partes, público atendido e demais estagiários, respeitando o tratamento jurídico previsto em lei;
- Manter sigilo sobre fatos relevantes de que tiver conhecimento no exercício de suas atividades;

- Permanecer no local de trabalho durante o horário estabelecido;
- Trajar-se de modo compatível com o decoro da atividade;
- Zelar pela boa conservação das instalações, móveis, livros e demais objetos da Defensoria Pública e evitar gastos desnecessários de material;
- Comparecer às solenidades, treinamentos e conferências promovidas pela Defensoria Pública;
- Cumprir todas as exigências contidas no TCE;
- Ter lealdade à Instituição onde está estagiando;
- Portar-se com urbanidade, respeito e cordialidade;
- Efetuar a renovação do TCE, encaminhando a documentação necessária em até 40 (quarenta) dias antes do vencimento, sob pena de não recebimento da bolsa-auxílio;
- Iniciar suas atividades somente após regularizar sua situação, com a entrega da documentação necessária e devida autorização da Supervisão de Estágio.

PROIBIÇÕES

- Praticar atos privativos de Defensor Público ou qualquer outro ato a que não esteja expressamente autorizado;
- Patrocinar, particularmente, ou indicar quem o faça, no interesse de partes que tenham direito à assistência jurídica, judicial e/ou extrajudicial, integral e gratuita;
- Exercer, simultaneamente, outras atividades (cargo eletivo, funções judiciárias ou policiais e advocacia) incompatíveis com o estágio;
- Usar papéis com timbre da Instituição em atividades alheias ao serviço;
- Manter, sob sua guarda, sem autorização do Defensor Público, papéis ou documentos pertencentes às partes assistidas pela Defensoria Pública;
- Valer-se do estágio para captar clientela ou obter vantagem para si, ou para outrem;
- Receber, a qualquer título, quantias, valores ou bens em razão da sua atividade;

- Prestar atendimento à parte, sem orientação/supervisão do Defensor Público com atribuição;
- Identificar-se invocando sua qualidade de estagiário quando não estiver no pleno exercício das suas atividades; ·
- Revelar quaisquer fatos de que tenha conhecimento em razão das atividades do estágio;
- Assinar petições desacompanhado do Defensor Público supervisor;
- Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do supervisor; ·
- Permanecer nas dependências do Núcleo sem a devida regularização de sua situação e autorização da Supervisão.

TIPOS DE ATENDIMENTO

- ÁREAS DE ATENDIMENTO INICIAL



- Família
- Infância e Juventude
- Órfãos e Sucessões
- Cível (Justiça Comum)
- Fazenda Pública
- Criminal
- Violência Doméstica



- RETORNO / ORIENTAÇÃO

O QUE É ATENDIMENTO INICIAL?

O atendimento inicial é o primeiro contato que o cidadão tem com a Defensoria Pública. Nesse atendimento, é importante colher os dados (nome; telefone atualizado se possível um telefone alternativo; endereço). Após colher os dados, é preciso escutar o relato da pessoa para que seja possível identificar a ação cabível.

O QUE É O ATENDIMENTO PARA RETORNO / ORIENTAÇÃO ?

Nesse atendimento, a pessoa já é assistida pela Defensoria Pública. Dessa forma, o objetivo do assistido é receber orientação sobre seu caso.

Para isso, é necessário que você pergunte ao assistido se já existe processo e, se existir, qual o número.

Com o número do processo, é preciso que você consulte o andamento no site do Tribunal e encaminhe o atendimento para o Defensor Público com atribuição.

ATENÇÃO

Lembre-se sempre de anotar tudo no Solar (Sistema Interno para acompanhamento do assistido).

QUEM PODE SER ATENDIDO PELA DEFENSORIA PÚBLICA?

Artigo 4º da Resolução do CSDPES nº 47/2018

§ 2º Presume-se a hipossuficiência de recursos de quem, cumulativamente:

I - aufera renda mensal bruta individual de até 2 (dois) salários mínimos ou a renda mensal bruta familiar de até 3 (três) salários mínimos;

II - não possua recursos financeiros em aplicações ou investimentos em valor superior a 12 (doze) salários mínimos;

III - não seja proprietária, possuidora ou titular de direito sobre bens móveis, de valor superior a 40 (quarenta) salários-mínimos, ressalvados os instrumentos de trabalho;

IV - não seja proprietário, titular de direito à aquisição, herdeiro, legatário, usufrutuário ou possuidor a qualquer título bem imóvel no valor de 150 salários mínimos;

ATENDIMENTO INICIAL

Ocorre quando o assistido nunca foi atendido pela Defensoria Pública, ou quando se tratar de nova demanda

ATENDENTE: 1ª ETAPA

- Identificará a demanda e a competência;
- Verificar se é caso urgente e se tem prazo processual;

EXEMPLOS DE URGÊNCIA

- Prazo em andamento;
- Audiência próxima;
- Liberação de corpo;
- Internação compulsória com laudo;
- Internação;
- Transferência de hospital;
- Medida protetiva





Em caso de urgência, é necessário agendar imediatamente o atendimento, mesmo que o assistido ainda não tenha enviado todos os documentos.

OBS: na dúvida sobre a urgência, consulte seu supervisor.

ATENDEnte: 2ª ETAPA

- Solicitar dados e documentos pessoais para cadastro;

DOCUMENTOS A SEREM SOLICITADOS

- Documentos de identidade: RG; CNH, Passaporte, Carteira de trabalho;
- CPF;
- Comprovante de residência: conta de água, energia, condomínio, telefone;
- Comprovante de renda: cópia da carteira de trabalho, contracheque, extrato bancário de todas as contas dos últimos 2 meses;
- Declaração de hipossuficiência;
- Telefone do assistido e de outra pessoa próxima;

IMPORTANTE

É necessário informar ao assistido que, em caso de mudança de local e telefone, é fundamental que comunique à Defensoria Pública para atualização de cadastro.

ATENDEnte: 3ª ETAPA

- Cadastro da assistida no Solar

Para essa etapa, primeiro é necessário verificar se o assistido já está cadastrado ou não.

Já está: verificar se os dados estão atualizados, caso não estejam, é necessário atualizar o cadastro.

Não está: realizar o cadastro, preenchendo todos os campos; caso já exista um processo, é necessário vincular o assistido ao processo.

Para tanto, será feito o cadastro do assistido e o cadastro do processo, ao final, vinculando os dois.

IMPORTANTE

Em ambos os casos, é necessário digitalizar todos os documentos trazidos pelo assistido, salvando-os na pasta "documentos" no Solar.

ATENDEnte: 4ª ETAPA

No dia do atendimento, o assistido ingressará na Defensoria Pública para sentar no guichê de atendimento.

- O atendimento deve ocorrer no horário agendado;
- Em caso de atraso é indispensável informar ao assistido;
- O atendimento deve ter em média duração de 30 minutos;
- Importante verificar se há cadastro do assistido e se os documentos estão todos digitalizados;
- Ao final do atendimento, é fundamental registrar e salvar o atendimento no Solar, com todas as informações ditas pelo assistido.

CASOS ESPECIAIS

- 1- Retorno
- 2 - Tabelar
- 3 - Inicial família

ATENDIMENTO PARA RETORNO

O atendimento para retorno acontecerá quando a pessoa já é assistida da Defensoria Pública e deseja tratar sobre seu caso.

- Identificar o motivo do retorno. Se houver conexão com o atendimento já realizado, deverá agendar no Solar opção **RETORNO**.
- O atendimento para retorno deve estar vinculado ao processo ao qual o retorno diz respeito.

Confira algumas perguntas para auxiliar a identificação do atendimento:

- É a primeira vez que o Sr. procura a Defensoria Pública?

- O Sr. recebeu alguma intimação / papel do oficial de justiça?

ATENDIMENTO PARA O DEFENSOR TABELAR

Defensor tabelar é o substituto, aquele que substitui o titular da vara.

Quando o assistido apresenta um mandado de intimação, citação ou prazo, em regra, marca-se o atendimento para o Defensor Público que tem atribuição para atuar naquela vara.

EXCEÇÃO: quando o assistido que compareceu é o requerido/réu e a parte autora for assistida da Defensoria Pública, este Defensor não poderá atuar em favor da autora e do réu ao mesmo tempo, por conflito de interesse.

Dessa forma, o caso será encaminhado ao Defensor Tabelar.

ATENÇÃO

Sempre que houver situação de agendamento com Defensor Público tabelar, procure algum dos colaboradores terceirizados ou o Defensores Público supervisor da Triagem.

ATENDIMENTO INICIAL DE FAMÍLIA

As demandas inicial de família são feitas pelo site da DPES.

EXEMPLO DE DEMANDAS

- Divórcio;
 - Guarda;
 - Separação;
 - Pensão alimentícia;
 - Outros.
-
- A prioridade de atuação da Defensoria Pública no direito de família é a solução extrajudicial.
 - O 1º agendamento sempre será para "sessão de conciliação" na "pauta de acordos".

IMPORTANTE

Informar o assistido sobre os benefícios da conciliação.

INVIABILIDADE DA CONCILIAÇÃO

- Quando houver violência doméstica;
- Quando a outra parte não residir na grande Vitória ou estiver em local incerto ou não sabido;
- Nos casos de execução de alimentos e cumprimento de sentença de alimentos;
- Negatória de paternidade;
- Ação de investigação de paternidade que envolva a necessidade de retificar registro para a exclusão do nome do pai registral.

DNA

- Requerimento do DNA administrativo:
Só é cabível quando o filho não possui pai registral, ou seja, não tem o nome do pai na certidão de nascimento.
- Agendamento: agenda específica da Defensora com atribuição.
- Ação de investigação de paternidade:
Havendo pai registral, é necessário o ajuizamento de ação de investigação de paternidade do suposto pai, ou realizar exame particular.

COVID-19

Todos os servidores, estagiários e assistidos devem seguir o protocolo necessário para a Covid-19.

ATENDIMENTOS

- Em regra, os atendimentos na Defensoria Pública são realizados de forma presencial.
- Em decorrência da pandemia, os atendimentos são realizados de forma virtual através do Whatsapp, com exceção do atendimento inicial de família, que é agendado pelo site da Defensoria Pública.

Essa determinação pode ser alterada, consulte o seu supervisor e fique atento!

EDEPES
ESCOLA SUPERIOR DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESPÍRITO SANTO

