



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE RONDÔNIA
Defensoria Pública-Geral

Gabinete da Defensoria Pública-Geral

Avenida Governador Jorge Teixeira, 1722 - Bairro Embratel - CEP 76820-846 - Porto Velho - RO - www.defensoria.ro.def.br

PORTARIA CONJUNTA N.º 3/2022

Institui a retomada de atendimentos presenciais nas unidades finalística da Defensoria Pública do Estado de Rondônia.

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE RONDÔNIA e o CORREGEDOR-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE RONDÔNIA, no exercício de suas atribuições legais, especialmente na forma da Constituição Federal, da Constituição do Estado de Rondônia, da Lei Complementar Federal n.º 80, de 12 de janeiro de 1994, e da Lei Complementar Estadual n.º 117, de 4 de novembro de 1994, em ato conjunto, nos termos da Resolução n.º 48/2016-CS/DPERO;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública é instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado imprescindível ao fornecimento de assistência jurídica integral e gratuita aos hipossuficientes objetivo inclusive de redução das desigualdades sociais e afirmação do Estado Democrático de Direito;

CONSIDERANDO a melhora da situação epidemiológica no Estado e da capacidade de atendimento da rede hospitalar e a necessidade de reforçar a continuidade da prestação dos serviços da Defensoria Pública à população hipossuficiente;

CONSIDERANDO a recomendação do Conselho Nacional das Corregedoras e Corregedores Gerais das Defensorias Públicas e do Conselho Nacional de Defensores e Defensoras Públicas Gerais, de 28 de março de 2022, que recomenda "aos(às) Corregedores(as) Públicos(as)-Gerais e aos(às) Defensores(as) Públicos(as)-Gerais dos Estados, do Distrito Federal e da União, que adotem as medidas necessárias para a retomada das atividades presenciais de suas unidades de atendimento, em razão da essencialidade do serviço público de acesso à justiça, do aumento da vulnerabilidade socioeconômica, dos elevados indicadores de exclusão digital no país e da necessidade de fortalecimento da imagem institucional, servindo o atendimento virtual como ferramenta complementar e facilitadora do atendimento à população";

RESOLVEM:

Art. 1º. Os órgãos de atuação finalística da Defensoria Pública do Estado de Rondônia (DPE-RO) deverão retomar o atendimento presencial em suas unidades.

Art. 2º. Deverá ser garantido atendimento presencial por todos os órgãos de atuação da Defensoria Pública do Estado de Rondônia.

Art. 3º. À opção do usuário ou da usuária do serviço público poderão ser fornecidos canais de atendimento eletrônicos ou telemáticos, os quais deverão ser **sempre** comunicados à Diretoria de Comunicação com a finalidade de dar ampla publicidade e garantir informação no site da DPE-RO.

§ 1º. Em cada prédio da DPE-RO deverá constar, de forma legível e com a maior visibilidade possível ao público externo, os canais de atendimento disponíveis.

§ 2º. Os órgãos de atuação deverão informar e manter atualizados os seus canais de atendimento, informando qualquer mudança à Diretoria de Comunicação, via SEI.

§ 3º. Mesmo que disponível atendimento eletrônico ou telemático, sempre que o usuário ou usuária do serviço público preferir deverá ser assegurado atendimento presencial.

Art. 4º. No caso de adoção de agendamento de atendimentos, os órgãos de atuação deverão manter informações atualizadas das agendas e rotinas necessárias para realizar agendamento.

§ 1º. As informações exigidas no *caput* deverão ser mantidas atualizadas e informadas, via SEI, à Corregedoria-Geral e à unidade de recepção da sede do respectivo órgão.

§ 2º. O usuário ou usuária do serviço público deverá ter a opção de agendar o atendimento comparecendo presencialmente à respectiva unidade e poderão ser fornecidos canais eletrônicos complementares para realização do agendamento.

§ 3º. As unidades localizadas na Sede da DPE-RO em Porto Velho somente poderão adotar rotinas de agendamento se as respectivas agendas estiverem disponibilizadas no SOLAR, de modo a permitir que o agendamento seja realizada pela unidade de Recepção.

§ 4º. Todos os agendamentos de atendimentos deverão ser registrados no SOLAR.

Art. 5º. Deverá ser garantido o atendimento presencial e imediato, independentemente de agendamento, nos casos de demandas urgentes.

Art. 6º. Caso ocorra recrudescimento de medidas de segurança sanitária que impeçam a ocorrência de atendimentos agendados, o órgão de atuação deverá realizar contato com os usuários e as usuárias eventualmente agendados(as) para o período que restou prejudicado, com a finalidade de reagendar.

Parágrafo único. O disposto no *caput* se aplica à situação em que todos os(as) servidores(as) e membros do órgão de atuação sejam afastados em decorrência de contaminação ou possibilidade de contaminação por Covid-19.

Art. 7º. Caberá à Ouvidoria Geral o recebimento de reclamações dos(as) usuários(as) sobre eventuais dificuldades de obter atendimento, o que será divulgado por material próprio elaborado pela Assessoria de Comunicação e afixado em todos os núcleos e sítios virtuais da instituição.

Art. 8º. Ficam revogados os arts. 10 a 16 da Portaria Conjunta n.º 01/2021-GAB-CG/DPERO.

Art. 9º. Esta Portaria entra em vigor no dia 18 de abril de 2022.

Porto Velho, 4 de abril de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Marcus Edson De Lima, Corregedor-Geral**, em 04/04/2022, às 15:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Hans Lucas Immich, Defensor Público-Geral do Estado**, em 04/04/2022, às 16:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.defensoria.ro.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0036248** e o código CRC **253536D9**.

Caso responda este documento, favor referenciar expressamente o Processo nº 3001.101994.2022.

Documento SEI nº 0036248v9