



CARTA DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

Clístenes Mikael de Lima Gadelha

SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL

Marcus Vinicius Soares Alves

CORREGEDOR-GERAL

Bruno Henrique Magalhães Branco

CHEFE DE GABINETE

Kaline Gomes Gonçalves

COORDENADORA DE ADMINISTRAÇÃO-GERAL

Kerolaine Vanderley Moreira

**COORDENADORA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL, CERIMONIAL E
EVENTOS**

Rayane Ava de Lima Guedes Medeiros

Apresentação

A Defensoria Pública é a instituição permanente essencial à justiça que tem a função de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos em condição de vulnerabilidade social, econômica e jurídica, que não podem arcar com os custos financeiros da contratação de um advogado particular.

A Constituição Federal estabelece como competência dos defensores e defensoras 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, à população carente. Assim, a Defensoria Pública deve assegurar o respeito aos princípios constitucionais de acesso à justiça e de igualdade entre as partes.

Comprometida com seus deveres institucionais e com o objetivo de informar a população, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte apresenta esta Carta de Serviços, destacando de forma clara e precisa como eles são prestados e como podem ser acessados.

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma determinação estabelecida pelo Decreto Federal Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e tem por objetivo informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. O documento deve ainda conter orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para acolhimento de sugestões e para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações.

As informações aqui contidas buscam, ainda, servir de instrumento para que a sociedade possa acompanhar com proximidade a atuação da Defensoria Pública, bem como ajudá-la a ser ainda mais efetiva no seu papel social.

Natal, setembro de 2023
Clístenes Mikael de Lima Gadelha

Sumário

Informações gerais.....	6
Instituição.....	6
Horário de atendimento.....	6
Serviços oferecidos.....	6
Plantão.....	6
Cível.....	6
Criminal.....	6
Estrutura institucional.....	8
Defensoria Pública-Geral.....	8
Subdefensor Público-Geral.....	8
Conselho Superior.....	8
Corregedoria-Geral.....	9
Órgãos Auxiliares.....	9
Assessoria Jurídica.....	9
Órgãos de Atuação.....	9
Atuação jurídica.....	10
Cível.....	10
Consumidor.....	10
Criminal.....	10
Defesa da mulher.....	10
Execução penal.....	11
Execução de medidas socioeducativas.....	11
Família e sucessões.....	11
Registros públicos.....	11
Saúde.....	12
Requisitos para ter acesso aos serviços da defensoria pública.....	12
Documentos necessários.....	13
Compromisso com o atendimento.....	13
Principais etapas para realização do serviço.....	14
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço.....	14

Formas de prestação do serviços.....	15
Prioridades de atendimento.....	15
Mecanismos de comunicação com os usuários.....	15
Forma de apresentação de manifestação sobre a prestação do serviço	15
Endereço e contato dos órgãos de atuação	15

Informações gerais

Instituição

Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte

Horário de atendimento

Das 8h às 15h

Conforme Ato Normativo nº 002/2023 – DPGE-RN, de 12 de julho de 2023

Serviços oferecidos

Assistência judicial integral e gratuita à população carente em todos os graus; assistência extrajudicial à população carente para a resolução de conflitos; assistência jurídica preventiva e consultiva à população carente.

Plantão

Além do horário de atendimento regular, a Defensoria Pública estabelece escalas de plantão, que se destinam a atender exclusivamente a matérias urgentes, assim consideradas aquelas em que a atuação imediata do Defensor se faz necessária para evitar lesão à vida, à liberdade ou perecimento de direito.

Cível

No âmbito Cível, o plantão é destinado ao atendimento de medidas de caráter urgente para os cidadãos de Natal, Ceará Mirim, Macaíba, Parnamirim e São Gonçalo do Amarante. O atendimento se dá das 14h às 18h às sextas-feiras, assim como nos sábados, domingos, feriados estaduais ou municipais e quando não houver expediente na Defensoria Pública, inclusive nos dias de ponto facultativo e recesso forense, das 08:00 às 18:00, de maneira centralizada, na sala da Defensoria Pública do Estado no local onde funcionar o plantão judiciário cível diurno em Natal, como forma de otimizar a prestação do serviço.

Conforme a Resolução de nº 291/2022-CSDP, de 07 de outubro de 2022.

Criminal

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande participa das audiências de custódia em dias úteis, não úteis e de presença facultativa ao trabalho. Os

defensores e defensoras atuam em sistema de escala de rodízio através de escala disponível no site da instituição, www.defensoria.rn.def.br.

Conforme a Resolução n.º 190 - CSDPE/RN, de 15 de setembro de 2018.

Estrutura institucional

Órgãos de Administração Superior

Defensoria Pública-Geral

A Defensoria Pública é dirigida pelo Defensor Público-Geral, nomeado pelo Governador do Estado, dentro da lista tríplice formada por membros de carreira, escolhida em votação secreta pelos Defensores Públicos, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

Sucintamente, compete ao Defensor Público-Geral dirigir a instituição, coordenar suas atividades, orientar sua atuação e representá-la judicial e extrajudicialmente.

Em suas faltas, licenças, férias e impedimentos, o Defensor Público-Geral é substituído pelo Subdefensor Público-Geral.

Subdefensor Público-Geral

A Subdefensoria Pública-Geral é dirigida pelo Subdefensor Público-Geral do Estado nomeado pelo Defensor Público-Geral em exercício. Ao Subdefensor Público-Geral do Estado compete atuar em apoio ao Defensor Público-Geral nas atribuições que lhe forem delegadas

Por delegação, cabe ao Subdefensor Público-Geral atuar nos requerimentos administrativos relativos a afastamento das atividades funcionais, diárias, férias e licenças formulados pelos Defensores Públicos e servidores, bem como processos administrativos pertinentes à substituição de Defensor Público em caso de férias, licenças e afastamentos.

Cabe ainda ao Subdefensor Público-Geral do Estado a atribuição para ordenar despesas, autorizar o empenho, a liquidação, o pagamento e prestação de contas de diárias, e de outras verbas decorrentes do reconhecimento de vantagens pecuniárias devidas aos membros, servidores e estagiários da Instituição, mediante regular processo administrativo.

Conselho Superior

O Conselho Superior é o órgão normativo, consultivo e deliberativo da Defensoria Pública, incumbido de superintender a atuação da instituição, bem como de zelar pela observância dos princípios institucionais.

Trata-se do órgão deliberativo máximo da instituição, responsável pelas decisões administrativas e funcionais. O Conselho exerce, também, o poder de editar as normas internas da Defensoria Pública.

O Conselho Superior é composto por membros natos, dentre eles o Defensor Público-Geral e também por membros eleitos por seus pares.

Corregedoria-Geral

A Corregedoria-Geral é o órgão de orientação e de fiscalização das atividades funcionais e da conduta pública dos Defensores Públicos e Servidores da instituição. A Corregedoria-Geral é exercida por um Defensor Público da classe mais elevada da carreira, indicado em lista tríplice formada pelo Conselho Superior e nomeado pelo Defensor Público-Geral, para mandato de dois anos.

Órgãos Auxiliares

Assessoria Jurídica

A Assessoria Jurídica, subordinada diretamente à Defensoria Pública-Geral, é o órgão incumbido de prestar assessoria e consultoria jurídica à Defensoria Pública.

Na estrutura administrativa da instituição estão incluídos, ainda, os seguintes órgãos: Coordenadoria de Administração-Geral, Coordenadoria de Orçamento e Contabilidade; Coordenadoria de Comunicação Social, Cerimonial e Eventos; Comissão de Controle Interno e Comissão Permanente de Licitação.

Órgãos de Atuação

Os órgãos de atuação da Defensoria Pública são encarregados da realização da atividade finalística da instituição, que é a assistência jurídica integral ao cidadão vulnerável.

Na capital, os órgãos de atuação são compostos por núcleos especializados por matérias, tais como o núcleo criminal, cível, da família, da execução penal, entre outros.

Nas comarcas no interior do estado, a Defensoria Pública atua por meio dos núcleos com atuação no âmbito cível e criminal.

Atuação jurídica

O cidadão economicamente carente interessado em ser atendido pela Defensoria Pública deve procurar um dos seus postos de atendimento.

Vale destacar que a Defensoria Pública do Estado atua perante a Justiça Estadual, sendo atribuição da Defensoria Pública da União atuar nos casos relacionados à Justiça Federal, Eleitoral e do Trabalho.

Abaixo, segue rol exemplificativo das principais áreas de atuação da Defensoria Pública.

Cível

Compreende o ajuizamento de ações relativas a despejo, reintegração de posse, usucapião, cobrança, reparação de danos, acidente de trânsito, contratos em geral, entre outras.

Consumidor

Está relacionada à propositura de ações para a defesa dos direitos do consumidor. Nos termos da Lei n.º 8.078/1990, “consumidor” é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Vale destacar que a condição de consumidor se estende à coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Criminal

Consiste, fundamentalmente, na defesa de pessoas acusadas da prática de crime, ou de contravenção penal, durante toda a persecução penal, isto é, da fase investigativa ou policial até a fase judicial.

Defesa da mulher

A Defensoria Pública promove ações para promover a proteção dos direitos das vítimas de violência doméstica. Com base na Lei Maria da Penha,

que estabelece mecanismos para evitar e combater a violência doméstica e familiar contra a mulher, a atuação da Defensoria Pública busca combater e evitar esse tipo de violência.

Execução penal

A Defensoria Pública mantém destacada atuação na execução penal, relacionada à formulação dos mais variados pedidos de benefícios jurídicos previstos em lei para os cidadãos que estejam cumprindo pena aplicada em processo criminal, como os incidentes de progressão de regime, livramento condicional, indulto, comutação de pena e remição de pena.

Além de promover a defesa direta dos interesses dos assistidos, a Defensoria, nos termos da Lei n.º 7210/1984, é órgão da Execução Penal, cabendo a ela velar pela regular execução de pena e da medida de segurança.

Execução de medidas socioeducativas

A Defensoria Pública atua, ainda, na defesa de adolescentes que cumprem medidas socioeducativas, após sentença judicial que reconheceu a prática de ato infracional. Essas medidas incluem internação, liberdade assistida e prestação de serviços à comunidade, entre outras.

Família e sucessões

Nesta área, a atuação da Defensoria Pública consiste na propositura de acordos extrajudiciais quando há interesse de ambas as partes e propositura e acompanhamento de ações quando o acordo não é possível. Os defensores atuam em reconhecimento voluntário ou investigação de paternidade, casos de alimentos, guarda, tutela, adoção, divórcio, reconhecimento ou dissolução de união estável. Havendo a possibilidade de acordo, o assistido é encaminhado para o Núcleo de Justiça Comunitária que media a situação e promove uma solução extrajudicial.

Registros públicos

A atuação da Defensoria Pública nesta área abrange a propositura de ações de retificação de registro de nascimento, de alteração de nome, de ação de autorização para a lavratura de registro de óbito e de ação para retificação de escritura pública, entre outros casos.

Saúde

A Defensoria Pública tem destacada atuação também na defesa do direito social à saúde. Por meio do programa SUS Mediado, atuando em conjunto com os órgãos do Poder Executivo Estadual e Municipal, a Defensoria tem conseguido solucionar grande parte dos casos de saúde sem a necessidade de ajuizamento de ação judicial. Nos casos em que a mediação não é possível por exemplo, em urgências, o atendimento é encaminhado para a propositura de ação judicial.

Requisitos para ter acesso aos serviços da defensoria pública

O assistido pela Defensoria Pública deve ser pessoa economicamente necessitada. Presume-se necessitado todo cidadão cuja insuficiência de recursos não lhe permita arcar com as despesas processuais e os honorários advocatícios, sem prejuízo do sustento próprio e de sua família, especialmente nos seguintes casos:

I - tenha renda pessoal mensal inferior a dois salários mínimos;

II - pertença à entidade familiar cuja média de renda “per capita” ou mensal não ultrapasse a metade do valor referido no inciso anterior.

§1º. Considera-se entidade familiar a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços biológicos, por afinidade ou por vontade expressa, cuja convivência ocorra sob o mesmo teto e mediante contribuição de seus membros para manutenção.

§2º. Renda familiar mensal é a soma dos rendimentos brutos auferidos mensalmente pela totalidade dos membros da família maiores de 18 anos, excluindo-se os rendimentos concedidos por programas oficiais de transferência de renda e os obtidos através do recebimento de benefícios assistenciais.

Art. 2º. Todo aquele que não se enquadrar no critério estabelecido para a presunção da hipossuficiência poderá requerer a assistência jurídica gratuita demonstrando que, apesar de sua renda ultrapassar a presunção estabelecida no caput do art. 1º, não tem como arcar com os honorários de advogado e com as custas processuais sem prejuízo do seu próprio sustento ou do de sua família.

Art. 3º. O exercício da curadoria especial e da defesa em ações penais públicas ou privadas não depende de considerações sobre a capacidade econômica do seu beneficiário.

Conforme a Resolução n.º 14 – CSDPE-RN, de 05 de outubro de 2010.

Documentos necessários

Os serviços prestados pela Defensoria Pública são gratuitos. O interessado deve apenas apresentar os seguintes documentos básicos, além de fornecer as informações ligadas ao problema a ser resolvido:

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO
Documento de identidade
Cadastro de Pessoa Física – CPF
Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ
Comprovante de Residência
Comprovantes de renda
Documentos específicos relativos ao caso a ser resolvido

Compromisso com o atendimento

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte tem o compromisso de aperfeiçoar a gestão de seus serviços e de garantir um atendimento de qualidade ao cidadão. Nesse propósito, oferece:

- Atendimento por servidores capacitados;
- Manutenção das unidades de atendimento, dotadas de segurança, limpeza e acessibilidade;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoas idosas e pessoas com necessidades especiais, nos termos da legislação.

Principais etapas para realização do serviço

As principais etapas do atendimento são as seguintes:

Solicitação de atendimento (podendo ser feito agendamento on-line para o Núcleo do Primeiro Atendimento Cível de Natal através do site www.defensoria.rn.def.br);



Identificação da correlação entre a causa e a atribuição da Defensoria Pública do Estado;



Verificação do perfil socioeconômico do assistido;



Verificação da documentação apresentada pelo assistido;



Criação do Processo de Assistência Jurídica e distribuição para o Defensor.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

Demandas de família, de registros públicos e demais de natureza simples devem ter processo aberto em um prazo máximo de 30 dias caso a documentação esteja completa. Já as demandas definidas pelos defensores como de natureza complexa têm prazo de abertura de processo em até 60 dias. As demandas de urgência têm abertura de processo imediato.

Não é possível prever ou estimar o prazo para o resultado da demanda judicial.

Formas de prestação do serviços

As principais formas de prestação de serviços pela Defensoria Pública são:

- Orientação jurídica verbal e escrita;
- Ajuizamento de Ação Judicial;
- Defesa em Processo Judicial;
- Busca de solução administrativa, independentemente de ação judicial.

Prioridades de atendimento

Gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, idosos, pessoas com espectro do autismo e pessoas com deficiência têm atendimento prioritário. Entre idosos, os maiores de 80 têm prioridade especial.

Mecanismos de comunicação com os usuários

A comunicação pode se dar por correio, presencialmente ou por telefone.

Forma de apresentação de manifestação sobre a prestação do serviço

A população pode se manifestar sobre o serviço prestado pela Defensoria Pública por meio de e-mail, defensoriapublica@dpe.rn.def.br, das páginas oficiais da instituição nas redes sociais digitais Facebook e Instagram. O contato é possível ainda através dos núcleos de atendimento ao público que funcionam das 8h às 15h, de segunda-feira a sexta-feira.

O cidadão pode ainda apresentar elogios, sugestões, questionamentos ou críticas sobre a atividade funcional de servidores e membros junto à Corregedoria-Geral da Defensoria Pública através do e-mail, corregedoriageral@dpe.rn.def.br, do telefone (84) 99931-0756, e presencialmente na Sede Administrativa, Rua Sérgio Severo, 2037, Lagoa Nova, Natal/RN.

Endereço e contato dos órgãos de atuação

ALEXANDRIA Central da Cidadão - Rua Dom José Tomaz, 347, Centro	(84) 98151-0325
ANGICOS	(84) 98135-1483

Fórum Municipal Desembargador Pedro Januário	
APODI Central do Cidadão de Apodi - R. Dep. Dalton Cunha - Rodoviária	(84) 9 8161.1216 (84) 9 9972.1698
AREIA BRANCA Central do Cidadão - Rua Salvador, 2-138	(84) 98113-5281
ASSÚ Rua Travessa Dr. Pedro Amorim, n.º 60, Centro	(84) 98119.4837
BARAÚNA Rua Expedito Alves, n.º 382, Moinho Novo	(84) 98163-7364
CAICÓ Rua José Evaristo de Medeiros, n.º 800, Penedo	(84) 9 8115.5141
CAMPO GRANDE Fórum Desembargador Zacarias Gurgel Cunha - Praça Coronel Pompeu Jácome, 74, Centro	(84) 98101-7316
CANGUARETAMA Rua André de Albuquerque, 15, Centro	(84) 98121.9041
CARAÚBAS Central do Cidadão - Rua Agacio Laurentino de Medeiros - Conjunto Nestor	(84) 98106-7390
CEARÁ-MIRIM Fórum Desembargador Virgílio Dantas - Sala da Defensoria Pública do Estado Av. Luis Lopes Varela, 551, Centro	(84) 99814-1144
CURRAIS NOVOS Rua Vereador Tomaz Pinheiro, 204, Antônio Rafael	(84) 9 8135.5202
EXTREMOZ Avenida Pedro Vasconcelos, 48, Centro	84 98164.9288
FLORÂNIA	(84) 98162.4586

Fórum Municipal Doutor Tarcísio Maia - Praça Tenente Coronel Fernando Campos, 103, Centro	
GOIANINHA Avenida Monsenhor Armando de Paiva, 200, Cangaíba	(84) 98158-4754
JOÃO CÂMARA Central do Cidadão R. Rita Ferreira de Faria, S/N - Centro	(84) 99828-0438 (84) 98165.0904
LAJES Central do Cidadão, Praça Manoel Januário Cabral, S/N, Centro	(84) 98131-2721
MACAÍBA Rua Helena Ferreira de Lima, s/n, Centro	(84) 98139.9746 (administrativo) (84) 99931-0204 (primeiro atendimento)
MACAU Central do Cidadão, Rua Padre João Clemente, 213-119, Centro	(84) 98121.8798
MARTINS Fórum Municipal Desembargador Pelópidas Fernandes - Rua Doutor Joaquim Inácio, 130, Centro	(84) 98162-9127
MONTE ALEGRE Rua Juca Padre, 313, Centro	(84) 98119.9104
MOSSORÓ Rua Francisco Peregrino, n.º 418, Centro	(84) 9 8154-7292
NATAL – UNIDADE I Av. Senador Salgado Filho, 2868B, Lagoa Nova	(84) 98165.9326
NATAL – UNIDADE II Rua Dr. Lauro Pinto, 371, Lagoa Nova	(84) 9 8162.9751
NATAL – UNIDADE III Av. Norton Chaves, 2254, Lagoa Nova	(84) 9 8129.5729
NÍSIA FLORESTA Rua do Comércio, 04, centro	(84) 98136.8576
NOVA CRUZ Av. Presidente Getúlio Vargas, n.º 46, Centro	(84) 98153.0093
PARELHAS	(84) 98180-9683

Central do Cidadão - R. Isidoro Gomes Meira, 16 - Centro	
PARNAMIRIM Avenida Piloto Pereira Tim, nº 1129, Parque de Exposições	(84) 98145-3457
PAU DOS FERROS Central do Cidadão - sala da Defensoria Pública do Estado - Rua Carlota Távora, 877, Centro	(84) 99814.0505
PENDÊNCIAS Fórum Municipal Advogado Afonso Avelino Dantas - Avenida Francisco Rodrigues, s/n, Centro	(84) 98149-0974
SANTA CRUZ Rua Cel Ivo Furtavo, nº 119, Centro	(84) 98153-5695
SANTO ANTÔNIO Rua Ana de Pontes, s/n, Centro	(84) 98121.0705
SÃO GONÇALO DO AMARANTE Central do Cidadão - Avenida Francisco Duarte de Carvalho, n.º 600, Jardins	(84) 99931.0230
SÃO JOSÉ DO CAMPESTRE Fórum Municipal Dr. Clóvis Gomes da Costa - Avenida Getúlio Vargas, 740, Centro	(84) 98168-5957
SÃO JOSÉ DO MIPIBU Central do Cidadão - Praça Capitão José da Penha, 31, Centro	(84) 98122.2362
SÃO MIGUEL Central do Cidadão - R. José Augusto Pessoa	(84) 98162-9506
SÃO PAULO DO POTENGI Central do Cidadão - Rua Bernardo Pimentel	(84) 98169-5714
TANGARÁ Av. Miguel Borba, nº 124-A, Centro	(84) 98121.5980
TOUROS Fórum Municipal Desembargador Paulo Soares	(84) 98122.5646



DPERN
DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO GRANDE DO NORTE

