

## RESOLUÇÃO Nº 011/2023/DPG

**A DEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais e institucionais conferidas pelo art. 11 da Lei Complementar nº 146, de 29 de dezembro de 2003;

**CONSIDERANDO** a instituição do setor de atendimento inicial ao público, chamado de Acolhimento, que é a porta de entrada do cidadão à Defensoria Pública nos Núcleos Cíveis da Capital, localizado no Edifício Pantanal Business;

**CONSIDERANDO** que o setor de Acolhimento necessita, além de servidores públicos com *expertise* nas matérias afetas às competências dos núcleos unificados, de pessoa capaz de coordenar todos os trabalhos ali desenvolvidos.

**CONSIDERANDO** a necessidade de criação de uma Coordenadoria do Acolhimento nos Núcleos Cíveis da Capital, com atribuição para gerir, organizar e coordenar as atividades ali ora executadas;

### RESOLVE:

**Art. 1º - CRIAR** no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, a Coordenadoria do Acolhimento dos Núcleos Cíveis da Capital.

**Art. 2º** - O atendimento ao público no Acolhimento da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso será realizado de segunda a sexta-feira, das 8(oito) horas às 18(dezoito) horas, observada a ordem de chegada e distribuição de senhas.

**Art. 3º** - O atendimento realizado no Acolhimento compreende:

I. Uma escuta atenta para a(o) assistida(o), colocando-se em seu lugar para compreender suas questões e valorizando suas dúvidas e opiniões durante o atendimento;

**II.** A prestação de orientações preliminares, por meio de uma comunicação acessível que possibilite a compreensão das orientações prestadas; e que visa identificar quais casos são do âmbito de atuação da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e os de atribuição de outro órgão para os devidos encaminhamentos;

**III.** Localização do cadastro da(o) assistida(o) no sistema de atendimento - Solar, se não houver, realizar o preenchimento do cadastro completo e inserir todas as informações e os documentos necessários;

**IV.** Verificação da situação da(o) assistida(o) no sistema de atendimento - Solar e demais sistemas relacionados a sua demanda, e se necessário, agendar atendimento junto ao núcleo responsável;

**V.** A coleta dos documentos gerais para instruir o atendimento;

**VI.** Fornecimento da lista de documentos necessários para a continuação do atendimento junto ao núcleo responsável pela matéria;

**VII.** A realização de encaminhamentos internos quando se tratar de questões relativas a outros núcleos desta Defensoria;

**IX.** A realização de encaminhamentos externos quando se tratar de atribuições de outros órgãos. Sendo que, os encaminhamentos para a rede de apoio deverão ser realizados pela Assessoria Técnica de Assuntos Interdisciplinares - ATAI;

**1º §** - Nas hipóteses de encaminhamento a outro órgão público ou privado, ou de simples concretização do direito de informação, será fornecido documento ao cidadão, constando breve descrição do problema, a razão do encaminhamento e/ou a orientação jurídica prestada;

**2º §** - É obrigatória a conferência e eventual atualização cadastral;

**3º §** - Fica a cargo do(a) Defensor(a) Público(a) o pedido e coleta de documentos específicos;

**4º §** - Se, durante o atendimento no guichê, o profissional observar questões que demandam escuta mais qualificada, poderá solicitar o apoio da Assessoria Técnica de Assuntos Interdisciplinares - ATAI ou até mesmo o encaminhamento a equipe, haja vista a necessidade de o atendimento se dar de forma privativa;

**5º §** - O apoio da Assessoria Técnica de Assuntos Interdisciplinares - ATAI não significa encerramento ou substituição do atendimento cabível ao/à Defensor(a), que continuará responsável pelo caso e pelos desdobramentos jurídicos que possam decorrer do atendimento da equipe.

**Art. 4º** - Compete à Coordenadoria do Acolhimento:

**I.** Planejar, coordenar e supervisionar as atividades relacionadas à acolhida de indivíduos, grupos e/ou comunidades;

**II.** Promover a criação de um ambiente acolhedor e seguro, proporcionando um atendimento humanizado e respeitoso aos usuários do serviço;

**III.** Estabelecer diretrizes e protocolos de atendimento, visando assegurar a qualidade e eficiência dos serviços prestados;

**IV.** Coordenar os servidores do Acolhimento, orientando, distribuindo tarefas e promovendo o desenvolvimento de competências;

**V.** Elaborar relatórios, planilhas e registros referentes às atividades da Coordenadoria, fornecendo informações para subsidiar a tomada de decisão;

**VI.** Monitorar e avaliar periodicamente os resultados alcançados, propondo medidas corretivas e melhorias

contínuas;

**VII.** Participar de reuniões, grupos de trabalho e eventos relacionados à área de acolhimento, representando a Coordenadoria e contribuindo com conhecimentos e experiências;

**VIII.** Zelar pelo cumprimento das normas, regulamentos e diretrizes estabelecidos pela instituição, bem como pela legislação vigente, no âmbito de sua atuação;

**IV.** Manter-se atualizado(a) sobre as tendências e boas práticas na área de acolhimento, participando de capacitações e desenvolvendo-se profissionalmente;

**Art. 5º** - A negativa do atendimento a/ao assistida(o) deve ser realizada pelo Defensora(o) Pública(o), nos termos da resolução nº 90/2017/CSDP, a/o qual deve verificar, em cada situação, se há elementos que permitam concluir que a/o assistida(o) não tem acesso, mesmo que transitoriamente, aos recursos financeiros próprios ou da família, hipótese em que deverá ser prestado o atendimento.

**Parágrafo único** - A falta dos documentos de identificação ou de comprovação da situação econômico-financeira do cidadão, não impede o cadastro e a concretização do direito de informação, ainda que se trate de caso de denegação de assistência jurídica.

**Art. 6º** - O atendimento realizado no Acolhimento, em hipótese alguma, substitui o atendimento jurídico cabível aos núcleos e aos respectivos gabinetes do(a) Defensor(a) Público(a).

**Art. 7º** - A Coordenadoria do Acolhimento ficará a cargo de um Defensor(a) Público(a)/Coordenador(a) do Acolhimento nomeado pela Defensoria Pública-Geral, que contará ainda com 01(um) servidor público (comissionado/efetivo), esse também nomeado pela Defensoria Pública-Geral.

**Art. 8º** - O servidor público nomeado pela Defensoria Pública-Geral para desempenhar as suas funções na Coordenadoria do Acolhimento estará diretamente subordinado ao(a) Defensor(a) Público(a)/Coordenador(a) do Acolhimento, a fim de desempenhar o que compete à Coordenadoria, nos termos do artigo 2º desta resolução, sendo que os casos omissos deverão ser submetidos à Administração Superior - Gabinete da Defensoria Pública-Geral, para eventuais deliberações.

**Art. 9º** - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Cuiabá/MT, 05 de julho de 2023.

**MARIA LUZIANE RIBEIRO DE CASTRO**  
**Defensora Pública-Geral do Estado de Mato Grosso**