

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO  
DO RIO GRANDE DO NORTE**



**DEFENSOR PÚBLICO-GERAL**

Marcus Vinicius Soares Alves

**SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL**

Clístenes Mikael de Lima Gadelha

**CORREGEDORA-GERAL**

Erika Karina Patrício de Souza

**CHEFE DE GABINETE**

Kaline Gomes Fernandes

**COORDENADOR DE ADMINISTRAÇÃO-GERAL**

Ricardo Antônio Ferreira Maia

**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, outubro de 2020  
Marcus Vinicius Soares Alves

## SUMÁRIO

INFORMAÇÕES GERAIS .....	05
ESTRUTURA INSTITUCIONAL.....	07
ATUAÇÃO JURÍDICA .....	08
REQUISITOS PARA TER ACESSO AOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA.....	11
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS .....	11
COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO. ....	12
PRINCIPAIS ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO.....	12
PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	13
FORMAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS.....	13
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO .....	13
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS .....	14
FORMA DE APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	14
ENDEREÇO E CONTATO DOS ÓRGÃOS DE ATUAÇÃO .....	14

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

### **INSTITUIÇÃO**

Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Das 8h às 14h

*Conforme a Resolução n.º 105 – CSDP/RN, 25 de agosto de 2015.*

### **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 12h às 18h e 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 n.º 176 - CSDPE/RN, de 26 de maio de 2018.*

## **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](http://www.defensoria.rn.def.br).

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

## 1. 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 mandado 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.

## 2. 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 da 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.

### **3. 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 parentados, 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.*

### **4. 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.

## 5. 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.

## 6. 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](http://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

## **7. 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.

## **8. 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.

## **9. 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.



## **10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

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

## **11. 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 14h, 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 a Corregedoria-Geral da Defensoria Pública através do e-mail, corregedoriageral@dpe.rn.def.br, do telefone (84) 3606-0767, e presencialmente na Sede Administrativa, Rua Sérgio Severo, 2037, Lagoa Nova, Natal/RN.

## **12. ENDEREÇO E CONTATO DOS ÓRGÃOS DE ATUAÇÃO**

<b>APODI</b> Central do Cidadão de Apodi - R. Dep. Dalton Cunha - Rodoviária, Apodi - RN, 59700-000	(84) 9 8161.1216 e (84) 9 9972.1698
<b>AREIA BRANCA</b> Central do Cidadão - Rua Salvador, 2-138, CEP: 59655-000, Areia Branca – RN	(84) 98113-5281
<b>ASSU</b> Rua Travessa Dr. Pedro Amorim, nº 60, Centro Assu/RN, CEP 59.650-000	(84) 98119-4837
<b>CAICÓ</b> Rua José Evaristo de Medeiros, n.º 800, Penedo, Caicó/RN - CEP: 59.300-000	(84) 9 8115.5141
<b>CANGUARETAMA</b> Rua Princesa Isabel, Centro, 122, CEP: 59190-000	(84) 98121.9041
<b>CEARÁ-MIRIM</b> Fórum Desembargador Virgílio Dantas - Sala da Defensoria Pública do Estado - 1.º andar Av. Luis Lopes Varela, 551, Centro, Ceará-Mirim/RN - CEP: 59.570-970	(84) 99814-1144
<b>CURRAIS NOVOS</b> Rua Vereador Tomaz Pinheiro, 204, Antônio Rafael, Currais Novos/RN, CEP: 59.380-000	(84) 98135.5202

<b>EXTREMOZ</b> Avenida Pedro Vasconcelos, 48, Centro, CEP: 59575-000	(84) 98113.5249
<b>GOIANINHA</b>	(84) 98158-4754
<b>JOÃO CÂMARA</b> Fórum de Justiça de João Câmara - Sala da Defensoria Av. Artur Ferreira da Soledade, s/n, Alto do Ferreira, João Câmara, CEP 59550-000	(84) 99828-0438 e (84) 98165.0904
<b>MACAÍBA</b> Rua Helena Ferreira de Lima, S/N, Centro, Macaíba/RN, 59280-000	(84) 98139.9746
<b>MACAU</b> Central do Cidadão, Rua Martins Ferreira, 186, Centro, CEP: 59500-000	(84) 98121.8798
<b>MONTE ALEGRE</b>	(84) 98119.9104
<b>MOSSORÓ</b> Rua Francisco Peregrino, n.º 418, Centro, Mossoró/RN - CEP: 59.610-070	(84) 9 8154-7292
<b>NATAL – UNIDADE I</b> Núcleo de Primeiro Atendimento Cível de Natal - Anexo I da Defensoria Pública do Estado - Av. Senador Salgado Filho, 2868B, Lagoa Nova.	(84) 98165.9326
<b>NATAL – UNIDADE III</b> Núcleo de Acompanhamento Processual Cível de Natal – Anexo IV da Defensoria Pública do Estado - Av Norton Chaves, 2254, Lagoa Nova.	(84) 98129.5729
<b>NATAL – UNIDADE II</b> Anexo II da Defensoria Pública do Estado - Rua Dr Lauro Pinto, 371, Lagoa Nova, Natal/RN	(84) 98162.9751
<b>NÍSIA FLORESTA</b> Rua do Comércio, 04, centro, Nísia Floresta – RN, 59164-000	(84) 98136.8576
<b>NOVA CRUZ</b> Av. Presidente Getúlio Vargas, n.º 46, Centro, Nova Cruz/RN CEP: 59215-000	(84) 98153.0093 e (84) 99814-7005
<b>PARNAMIRIM</b> Avenida Piloto Pereira Tim, nº 1129, Parque de Exposições - CEP: 59.146-480 Horário de Atendimento: 08:00 às 14:00 horas	(84) 98145-3457
<b>PAU DOS FERROS</b> Central do Cidadão - sala da Defensoria Pública do Estado Rua Carlota Távora, 877, Centro, CEP: 59.900-000	(84) 99814.0505

<p><b>SANTA CRUZ</b>  Rua Cel Ivo Furtado, nº 119, Centro, Santa Cruz/RN  CEP: 59.200-000</p>	(84) 98153-5695
<p><b>SANTO ANTÔNIO</b>  Fórum Municipal Desembargador José Humberto Barbalho</p>	(84) 98121.0705
<p><b>SÃO GONÇALO DO AMARANTE</b>  Fórum Desembargador Ivan Meira Lima - sala da Defensoria Pública do Estado  Av. Vereador Aildo Mendes da Silva, 1072, Samburá, CEP: 59.290-000</p>	(84) 99931.0230
<p><b>SÃO JOSÉ DO MIPIBU</b>  Central do Cidadão, localizada na Praça Capitão José da Penha, 31, Centro, CEP: 59162-000</p>	(84) 98122.2362
<p><b>TANGARÁ</b>  Fórum Municipal Desembargador Wilson Dantas</p>	(84) 98121.5980
<p><b>TOUROS</b>  Fórum Municipal Desembargador Paulo Soares</p>	(84) 98122.5646



Rua Sérgio Severo, nº 2037, Lagoa Nova, Natal/RN

(84) 98132.9399

[www.defensoria.rn.def.br](http://www.defensoria.rn.def.br)

[facebook.com/defensoriarn](https://facebook.com/defensoriarn)

[@defensoriapublicarn](https://twitter.com/defensoriapublicarn)