



# Carta de Serviços

à Cidadã e  
ao Cidadão



Organização:

**Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado**

1ª Edição

**Luiz Henrique Silva Almeida**

Defensor Público e ex-Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado

Atualização do texto para a 2ª Edição:

**Ellen Vieira Martins**

Assessora Técnica da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado

Coordenação e Revisão:

**Lúcio Flávio de Souza**

Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado

**2ª Edição - 2023**

## **ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR**

### **TIAGO GREGÓRIO FERNANDES**

Defensor Público-Geral do Estado

### **ALLAN MONTONI JOOS**

Subdefensor Público-Geral do Estado para Assuntos Institucionais

### **MAYARA BATISTA BRAGA**

Subdefensora Pública-Geral do Estado para Assuntos Administrativos

### **LÚCIO FLÁVIO DE SOUZA**

Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado

### **GUILHERME VAZ**

Primeiro Corregedor Auxiliar

### **MÁRCIO ROSA MOREIRA**

Segundo Corregedor Auxiliar

## **CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA**

### **MEMBRA NATA E MEMBROS NATOS:**

#### **TIAGO GREGÓRIO FERNANDES (Presidente)**

Defensor Público-Geral do Estado

#### **ALLAN MONTONI JOOS**

Subdefensor Público-Geral do Estado para Assuntos Institucionais

#### **MAYARA BATISTA BRAGA**

Subdefensora Pública-Geral do Estado para Assuntos Administrativos

#### **LÚCIO FLÁVIO DE SOUZA**

Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado

### **MEMBRA ELEITA E MEMBROS ELEITOS:**

**LUDMILA FERNANDES MENDONÇA**

**JORDÃO MANSUR PINHEIRO**

**HÉLVIO LOPES PEREIRA JÚNIOR**

**LUIZ HENRIQUE SILVA ALMEIDA**

**RAFAEL MOURTHÉ STARLING TERRA SANTOS**

**THIAGO IGOR DE PAULA SOUZA**

## **ÓRGÃOS AUXILIARES**

### **DOMILSON RABELO DA SILVA JÚNIOR**

Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública do Estado

### **ANGELA CRISTINA DOS SANTOS FERREIRA**

Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado

### **MICHELLE BITTA ALENCAR DE SOUSA**

Diretora do Centro de Atendimento Multidisciplinar

## **CHEFIA DE GABINETE E DIRETORIAS**

### **Ingrid David Cardoso de Oliveira**

Chefe de Gabinete

### **Marcelo Graciano Soares**

Diretor-Geral de Administração e Planejamento

### **Danillo Molinari Silva**

Diretor de Controle Interno

### **Luiz Paulo Barbosa da Conceição**

Diretor de Assuntos Jurídicos

### **Tatiane Dias Pimentel**

Diretora de Comunicação Social

### **Leandro Silva de Lima**

Diretor de Tecnologia da Informação

# Sumário



## Missão

Assegurar o acesso à justiça, integral e gratuito aos necessitados, promovendo cidadania, com atendimento humanizado e de qualidade.

## Objetivos

São objetivos da Defensoria Pública do Estado de Goiás a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais, a afirmação do Estado Democrático de Direito, a prevalência e efetividade dos Direitos Humanos, e a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório, além das funções institucionais da Defensoria na orientação jurídica e defesa dos necessitados, na forma do art. 5º, inciso LXXIV da Constituição da República Federativa do Brasil 1988, nos termos dos arts. 3º e 4º da Lei Complementar Estadual nº 130/2017, e ainda, arts. 3º-A e 4º da Lei Complementar Federal nº 080/1994.

## Visão

Ser referência no âmbito nacional como instituição de excelência na promoção do acesso à justiça, plenamente autônoma, de credibilidade e atuação efetiva em todo o Estado.

## Valores

- Defesa e promoção aos Direitos Humanos;
- Comprometimento, responsabilidade e dedicação;
- Valorização do potencial humano;
- Respeito às pessoas e instituições;
- Transparência;
- Atendimento humanizado;
- Atuação funcional com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade.

# O que é a Carta de Serviços?

Prevista na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços tem por objetivo informar as cidadãs e os cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Trata-se de um documento que visa orientar as usuárias e os usuários dos serviços públicos e, ao mesmo tempo, um instrumento de transparência que permite a fiscalização desses serviços pelo povo.

Nessa Carta de Serviços à Cidadã e ao Cidadão, você saberá um pouco mais sobre a Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO) e, ainda:

- **Os Direitos e Deveres da Assistida e do Assistido;**
- **Nossas Diretrizes de Atendimento;**
- **Quem pode ser atendido pela DPE-GO;**
- **Quais serviços são prestados por nós e como acessar esses serviços;**
- **As principais etapas do atendimento;**
- **Nossos dias e horários de atendimento;**
- **Os prazos e tempo de espera para a prestação dos serviços;**
- **Quem tem direito à prioridade no atendimento;**
- **Como nos comunicamos com você;**
- **Como saber o andamento do serviço solicitado;**
- **Como apresentar uma manifestação sobre o serviço;**
- **Como saber o andamento de uma manifestação; e**
- **Outras informações sobre a nossa Instituição.**



---

# O que é a Defensoria Pública do Estado de Goiás?

A Defensoria Pública é uma instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, dotada de autonomia funcional e administrativa, a qual compete, como expressão e instrumento do regime democrático, a promoção dos direitos humanos, a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados.

As principais funções institucionais da DPE-GO estão previstas na Lei Complementar Estadual Nº 130, de 11 de julho de 2017, dentre as quais destacam-se: a prestação de orientação jurídica e o exercício da defesa dos necessitados, em todos os graus, promovendo, prioritariamente, a resolução extrajudicial dos conflitos.

Cabe, ainda, à DPE-GO a promoção da mais ampla defesa dos direitos fundamentais dos necessitados, abrangendo seus direitos individuais, coletivos, sociais, econômicos, culturais e ambientais, sendo admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela, inclusive dos interesses individuais e coletivos da criança e do adolescente, do idoso, da pessoa com deficiência, da mulher vítima de violência doméstica e familiar e de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado.

## Um pouco da nossa história

A Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO) foi legalmente instituída no ano de 2005, por meio da Lei Complementar Estadual nº 51, de 19 de abril de 2005.

Todavia, somente em 2010 foi realizado o I Concurso para Ingresso na Carreira de Defensora Pública ou Defensor Público do Estado de Goiás e, como a Defensoria Pública ainda não havia sido efetivamente instalada, o certame foi realizado pela Procuradoria-Geral do Estado de Goiás.

No ano de 2011 foi nomeado o primeiro Defensor Público-Geral, ainda alheio aos quadros da instituição.

Já em 2013, o então Governador do Estado nomeou o primeiro Defensor Público-Geral integrante dos quadros da Defensoria Pública, após enquadramento de servidoras e servidores da antiga e extinta Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ) no cargo de Defensora Pública e Defensor Público do Estado, na forma do permissivo do artigo 22 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado de Goiás.

No ano seguinte, em 2014, foi realizado o II Concurso para Ingresso na Carreira de Defensora Pública ou Defensor Público do Estado de Goiás, mas somente em 2015, tomaram posse as primeiras Defensoras Públicas e os primeiros Defensores Públicos concursados, provenientes do I e do II Concursos para Ingresso na Carreira de Defensora Pública ou Defensor Público do Estado de Goiás. Nos anos seguintes, com mais alguns enquadramentos de servidoras da PAJ, chegou-se ao quadro de 83 (oitenta e três) membras e membros da carreira.

Em 2022, foi realizado o III Concurso para Ingresso na Carreira de Defensora Pública ou Defensor Público do Estado de Goiás, tendo sido empossadas e empossados 46 (quarenta e seis) Defensoras Públicas e Defensores Públicos na Instituição, alcançando-se, assim, a marca histórica de preenchimento dos 130 (cento e trinta) cargos de Defensor Público e Defensora Pública da carreira.

O Estado de Goiás foi o último dos estados da Federação a instituir e estruturar a Defensoria Pública e, por essa razão, a DPE-GO ainda enfrenta grandes desafios, em especial a interiorização dos serviços de assistência jurídica integral e gratuita, tal como determina o artigo 98, §1º, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, com a redação determinada pela Emenda Constitucional 80/2014, que estipulou o prazo de 8 (oito) anos para que as Defensorias Públicas Estaduais se fizessem presentes em todas as comarcas do país, de modo a universalizar a garantia do acesso à Justiça.

A DPE-GO tem trabalhado, por meio de um planejamento minucioso, para expandir sua atuação a todas as comarcas goianas. O seu Projeto de Expansão traz indicativos para a ampliação da Instituição, tendo sido elaborado para que esse crescimento seja fundamentado na necessidade da população goiana. Para isso, houve a criação do Índice de Prioridade Institucional, uma conjugação do Índice de Exclusão Social e do adensamento populacional.

De acordo com esses dados, a previsão é que muito em breve haja a abertura de novas unidades, iniciando-se pela região do entorno do Distrito Federal. Luziânia e Valparaíso de Goiás serão os primeiros municípios a receberem a atuação permanente da Defensoria Pública nessa nova fase de expansão.

## **Quem são as Defensoras Públicas e os Defensores Públicos?**

As Defensoras Públicas e os Defensores Públicos são agentes políticos de transformação social que atuam na orientação, assistência e defesa jurídica dos necessitados.

É importante esclarecer que a figura da Defensora Pública ou do Defensor Público não se confunde com a da Advogada ou do Advogado. Isso porque o Ministério Público, a Advocacia Pública, a Advocacia Privada e a Defensoria Pública são funções essenciais à justiça e seus papéis dentro do ordenamento jurídico são diferentes, tendo, cada um, as suas peculiaridades, razão pela qual todos tem seção própria no Capítulo IV da Constituição Federal e leis próprias que regem as suas atividades.

Desse modo, para ser Defensora Pública ou Defensor Público do Estado de Goiás é necessário ser graduado em Direito e ser aprovado em concurso público de provas e títulos para a carreira, não sendo exigida aprovação no Exame da Ordem dos Advogados do Brasil ou inscrição nos seus quadros.

Assim, e considerando que a Defensoria é uma Instituição autônoma e independente, tal como o Ministério Público, é à própria Instituição que cabem eventuais reclamações contra suas membras e seus membros e, não à OAB.

Vale ressaltar, entretanto, que às Defensoras Públicas e aos Defensores Públicos é garantida independência funcional no desempenho de suas atribuições. Isso significa que,

nas palavras dos renomados autores Franklin Roger Alves Silva e Diogo Esteves, elas e eles “podem atuar livremente no exercício de suas funções institucionais, rendendo obediência apenas à lei e à sua própria consciência.”<sup>1</sup>

E, para que possam exercer as suas funções de forma independente e livre, as Defensoras Públicas e os Defensores Públicos possuem, dentre outras, as seguintes garantias e prerrogativas:

- Inamovibilidade;
- Irredutibilidade de vencimentos;
- Estabilidade;
- Contagem dos prazos em dobro;
- Comunicação pessoal e reservada com suas assistidas e seus assistidos, ainda quando presas ou presos;
- Representação das partes sem necessidade de procuração (exceto quando a lei exigir poderes especiais);
- Deixar de patrocinar ação, quando manifestamente incabível ou inconveniente aos interesses da parte patrocinada;
- Ter o mesmo tratamento reservado aos Magistrados e demais titulares dos cargos das funções essenciais à justiça; e
- Requisitar de autoridade pública e de seus agentes exames, certidões, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações, esclarecimentos e providências necessários ao exercício de suas atribuições.

Atualmente, as Defensoras Públicas e Defensores Públicos do Estado de Goiás em exercício são:

1. Telma Mundim De Siqueira
2. Saulo Carvalho David
3. Gabriela Marques Rosa Hamdan
4. Márcio Rosa Moreira
5. Ana Carolina Leal De Oliveira
6. Tiago Gregório Fernandes
7. Marco Tadeu De Paiva Silva
8. Paulo César De Oliveira Rocha
9. Domilson Rabelo Da Silva Júnior
10. Fernanda Da Silva Rodrigues Fernandes
11. Jaziella Ferreira Gomes Bueno Moreira
12. Cleyton Rodrigues Barbosa
13. Luiz Henrique Silva Almeida
14. Alexandre Moreira Lima
15. Lúcio Flávio De Souza
16. Izabela Novaes Saraiva
17. Leonardo César Luiz Stutz
18. Anna Lina Bariani Araújo
19. Michelle Bitta Alencar De Sousa
20. Bruno Malta Borges
21. Thiago Igor De Paula Souza
22. Guilherme Vaz
23. Thiago De Mendonça Nascimento
24. Maria Aparecida De Ávila Brito
25. Vilmar Alves De Brito
26. Rafael Brasil Vasconcelos
27. Ludmila Fernandes Mendonça
28. Jordão Mansur Pinheiro
29. Thais Quinelato Ferraz
30. Daniel Bombarda Andraus
31. Jaime Rosa Borges Júnior
32. Fábio Ferreira Santos
33. Adel Issa Chahaud
34. Lucianna Fernanda De Castro Barbosa
35. Marcelo Florêncio De Barros
36. Daniel Ruybal De Lacerda
37. Daniel Kenji Sano
38. Fábio Régis Evangelista Da Rocha
39. Marcelo Silva Penna
40. Tiago Ordones Rêgo Bicalho
41. Luiz Paulo Barbosa Da Conceição
42. Rafael Ferigatto Cabral
43. Eliannilson Rodrigues Do Nascimento
44. Laura Orlow De Oliveira
45. Cinira De Assis Silva
46. Singridy Palles Da Silva
47. Francisco Fabiano Silveira Barros
48. Bruna Do Nascimento Xavier
49. Gustavo Alves De Jesus
50. Adriana Junqueira De Oliveira Bicalho
51. Laura Pereira Da Silveira
52. Hélivio Lopes Pereira Júnior
53. Maysa Nayanny Gomes De Oliveira Amorosino
54. Salomão Rodrigues Da Silva Neto
55. Luiz César Dos Santos
56. Cláudia Nunes Troncoso Ribeiro
57. Cleusa Ferreira De Assis
58. Emerson Fernandes Martins
59. Philipe Arapian
60. Eloísio Cunha Do Carmo

61. Rafael Mourthé Starling Terra Santos
62. Cecília Dantas Ribeiro
63. Júlio César Pioli Júnior
64. William Abreu De Amorim Júnior
65. Marcos Alberto Braz De Oliveira
66. Allan Montoni Joos
67. Mayara Batista Braga
68. João Pedro Carvalho Garcia
69. Débora Vidal De Almeida Rocha
70. Patrícia Formigoni Ursaia
71. Adriana Vieira De Fraga
72. Pedro Ferreira Mafra Neto
73. Cristiana Maria Baptista Teixeira Conceição
74. José Luiz Pereira De Sousa
75. Marco Túlio Félix Rosa
76. João Iago Oliveira Alvarenga
77. Rubens Tomé Ferreira
78. Gabriel Vieira Berla
79. Gabriel Fiel Lutz
80. Tatiana Maria Bronzato Nogueira
81. Leonardo Samuel Brito De Oliveira
82. Antônia Maria Ribeiro Neta
83. Maria Alice Bastos Lima
84. Tairo Batista Esperança
85. Jordayne Marcyelle Ferreira Santos
86. Felipe De Mattos Takayassu
87. Nina Cappello Marcondes
88. Bruna Gomide Correa
89. Carlos Benjamin Blanco De Souza
90. Bárbara Lara Garcia
91. Gabriel De Almeida Prado
92. Lorena Borges Santos
93. Mirela Cavichioli
94. Letícia Parobé Gibbon
95. Bruna Brand Cañete
96. Katherine Passos Ribeiro Campos Barbosa
97. Clóvis José De Siqueira Neto
98. Maria Eduarda Lago Serejo
99. Julia Pereira Braga
100. Carlos Augusto De Oliveira Santiago Junior
101. Leonardo Schubsky
102. Ana Paula Ramos Vico
103. Inez Dutra Viegas
104. Claudia Tiscoski De Sousa
105. Cristiane Konzgen Barwaldt
106. Ana Paula Coimbra Mohr
107. Maria Eduarda Larcher
108. Maria Paula Benjamim Borges
109. Nicolle Gritz De Athayde Manzollilo Horta Fernandes
110. Maria Eduarda De Albuquerque Lins
111. Ketlyn Chaves De Souza
112. Jessika Perondi De Santis
113. Jessica Santos Angelo
114. Tales Luís De Oliveira Batista
115. Vanessa Matos Cortes Oliveira
116. André Lucas Braga Louvise
117. Larissa Pabline Galvão Porto
118. Mylena Lorusso Paes De Oliveira
119. Fernanda Oriá Prado
120. Fernando Bilenky
121. Samir Leão Vieira
122. Filipe De Melo Brasil
123. Larissa Pinheiro Pacífico
124. Lenise Conceição De Sousa
125. Eduardo Resende Rapkivcz
126. Karla Beatriz Fernandes Koebcke
127. Bárbara Lopes Amarante Campos Maia

---

# Direitos e Deveres da Assistida e do Assistido

Assistida ou Assistido é a pessoa física ou jurídica, efetiva usuária do serviço público prestado pela Defensoria Pública, após o deferimento da assistência jurídica integral e gratuita. São direitos dessas pessoas, previstos na Lei Complementar Estadual n. 130/2017 e na Resolução CSDP n. 136/2022:

I – receber informação clara sobre:

a) localização e horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública;

b) a tramitação dos processos e os procedimentos para a realização de exames, perícias e outras providências necessárias à defesa de seus interesses;

c) gratuidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública.

II – ser atendido com qualidade, eficiência e segurança;

III – ter sua pretensão revista no caso de recusa de atuação pelo (a) Defensor (a) Público (a) do Estado;

IV – ser atendido com preferência, quando se tratar de pessoa com deficiência, idosa ou idoso - com prioridade especial para os maiores de 80 anos -, gestante, lactante, pessoa acompanhada por crianças de colo; mulher vítima de violência doméstica e familiar;



V – a atuação por membros (as) distintos (as), quando verificada a existência de interesses antagônicos ou colidentes entre destinatários de suas funções;

VI – ser atendido de forma presencial, quando não possuir acesso às ferramentas tecnológicas para a realização de atendimento de forma remota ou quando assim solicitar.

É importante observar, no entanto, que, conforme a Lei n. 13.460/2017 e a Resolução CSDP n. 136/2022, a usuária e o usuário serviços da DPE-GO também tem alguns deveres, quais sejam:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – expor os fatos conforme a verdade, especialmente os atinentes às questões socioeconômicas;

III – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

IV – apresentar os documentos indispensáveis à sua demanda;

V – comparecer à Defensoria Pública quando solicitado;

VI – colaborar para a adequada prestação do serviço;

VII – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei;

VIII – informar e manter atualizados seus dados cadastrais.

Desse modo, contribuir para o bom andamento do serviço é compromisso tanto da Instituição, quanto das interessadas e interessados nos nossos serviços.

# Diretrizes de Atendimento

Tendo em vista os direitos e os deveres das assistidas e assistidos da DPE-GO, o Conselho Superior da Defensoria Pública definiu as regras gerais para o atendimento, na Resolução CSDP n. 136/2022, estabelecendo as seguintes diretrizes a serem observadas:

I – presunção de boa-fé;

II – compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos;

IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VIII – articulação com União, Estados, Distrito Federal, Municípios e outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão.

Assim, as Defensoras e Servidoras Públicas e os Defensores e Servidores Públicos do Estado de Goiás, deverão observar essas diretrizes durante o seu atendimento.

# Quem pode ser atendido pela Defensoria Pública?

Os serviços da Defensoria Pública do Estado de Goiás estão reservados às pessoas consideradas necessitadas ou vulneráveis, devendo tal condição ser comprovada, pois conforme o art. 5º, inciso LXXIV da Constituição Federal, “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

Os critérios considerados pela DPE-GO para aferir a condição de necessidade ou vulnerabilidade de uma pessoa estão previstos na Resolução CSDP n. 020/2016, segundo a qual a condição de necessidade pode ser econômico-financeira, jurídica, social e organizacional. Veja:

## Necessidade Econômico-Financeira

**Presume-se necessitada economicamente a pessoa natural que aufera renda mensal não superior a três salários-mínimos federais**, deduzidos os rendimentos decorrentes de programas oficiais de transferência de renda e benefícios assistenciais e previdenciários (como Bolsa Família e BPC) e os valores pagos a título de alimentos e gastos extraordinários e essenciais com saúde decorrentes de moléstias graves ou crônicas, plano de saúde e alimentação especial.

Fica, porém, afastada a presunção de necessidade econômico-financeira, se a pessoa:

- 1) é proprietária ou titular de bens móveis, imóveis ou direitos de valor vultoso, assim considerado por critério de razoabilidade de acordo com a sociedade em que se insere; ou
- 2) é integrante de núcleo familiar que tenha renda per capita superior a 1,5 salário-mínimo federais.

Todavia, mesmo que você não tenha sua situação de necessidade econômico-financeira presumida poderá requerer a assistência jurídica gratuita de DPE-GO, desde que comprove não ter condições de arcar com custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Nesse caso, poderão ser utilizados pela Defensora Pública ou pelo Defensor Público, dentre outros parâmetros:

- empréstimos que comprometam a renda;
- gastos mensais comprovados com tratamento médico por doença grave ou aquisição de medicamento de uso contínuo;
- núcleo familiar composto por pessoa com deficiência;
- núcleo familiar composto por idoso ou egresso do sistema prisional;
- o produtor, o parceiro, o meeiro e o arrendatário rurais e o pescador artesanal que exerçam suas atividades em regime de economia familiar.

## Necessidade Jurídica

Como explicamos, a assistência jurídica integral e gratuita da Defensoria Pública é reservada às pessoas consideradas necessitadas economicamente.

No entanto, quando na condição de réu, alguém for intimado para constituir advogada ou advogado e não o fizer no prazo legal, os autos são encaminhados à Defensoria Pública pelo Juízo. Nesses casos, independente de a pessoa ser necessitada economicamente, ela recebe a assistência da Defensoria, pois a sua necessidade é jurídica, já que todos tem direito à ampla defesa, ao contraditório e ao devido processo legal.

## Necessidade Social e Organizacional

Também não se exige a comprovação de necessidade econômico-financeira quando:

- houver lesão a interesses individuais ou coletivos da criança e do adolescente, da mulher vítima de violência doméstica e familiar, do idoso ou pessoa com deficiência, em **situação de vulnerabilidade**, ou de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado;
- a tutela jurisdicional deva ser prestada de imediato, sob pena de gerar risco à vida ou à saúde da cidadã ou do cidadão.

## O que é considerado situação de vulnerabilidade?

Para fins de assistência jurídica pela DPE-GO, consideram-se em condição de vulnerabilidade aquelas pessoas que, por razão da sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas ou culturais, encontram especiais dificuldades em exercitar, com plenitude, perante o sistema de justiça, os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico.

## E a Pessoa Jurídica? Pode ser assistida pela Defensoria Pública?

Sim. Desde que comprove impossibilidade de arcar com as custas processuais e honorários advocatícios e observadas as seguintes condições:

### **É pessoa jurídica com fins lucrativos?**

Se for, os sócios deverão preencher os critérios de necessidade econômico-financeira.

**É pessoa jurídica sem fins lucrativos, que tenha por objeto a defesa ou promoção de interesses dos necessitados ou relevante interesse social?**

Se for esse o caso, a pessoa jurídica deverá demonstrar o risco de prejuízo na realização de seu objeto social.

**E se o seu atendimento for recusado?**

É possível que o atendimento seja denegado (recusado) pela Defensoria Pública se:

- você se recusar a assinar a declaração de necessitada ou necessitado, com a afirmação de não dispor de condições financeiras para arcar com as despesas inerentes a assistência jurídica;
- você não responder a avaliação da situação econômico-financeira, em que deve informar dados pessoais sobre sua família, renda e patrimônio;
- houver existência de indícios de ocultação ou omissão de dados relevantes para a avaliação da situação declarada, após preenchimento da ficha de reavaliação da situação econômico-financeira;
- você não firmar ciência do rol dos deveres da assistida e do assistido;
- mesmo que você tenha assinado os documentos acima e entregue aqueles que foram exigidos, não ficar caracterizada nenhuma das hipóteses de necessidade (econômica, jurídica, social e organizacional);

#### ..... Quem pode ser atendido pela Defensoria Pública?

- houver manifesto descabimento da medida pretendida ou inconveniência aos seus interesses;
- houver quebra na relação de confiança entre você e a Defensora Pública ou Defensor Público que lhe assistiu; ou
- inexistir hipótese de atuação institucional.

Caso haja denegação de atendimento, é seu direito que ela seja formalizada por escrito, em Termo de Denegação de Atendimento, que deverá ser assinado por Defensora Pública ou Defensor Público, não podendo ser feito de forma oral, nem ser assinado pela equipe de assessoria, e você deverá ser cientificado quanto às razões do indeferimento da assistência da DPE-GO e informado que poderá interpor recurso, no prazo de 10 (dez) dias.

## **Sobre o Recurso à Denegação de Atendimento, é importante saber:**

Caso você deseje interpor recurso em face da denegação de atendimento recebida, deverá dirigi-lo à própria Defensora Pública ou ao próprio Defensor Público que assinou o Termo de Denegação, que poderá reconsiderar e, caso não o faça no prazo de 5 (cinco) dias, deverá encaminhá-lo à Defensora Pública-Geral ou ao Defensor Público-Geral.

Se você não for alfabetizado, ou tiver dificuldade para redigir o seu recurso, a Defensora Pública ou o Defensor Público responsável pela denegação deverá tomar por termo as suas razões recursais e ler em voz alta na presença de uma testemunha.



## ..... Quem pode ser atendido pela Defensoria Pública?

Interposto o recurso, a Defensora Pública-Geral ou o Defensor Público-Geral tem o prazo de 30 (trinta) dias para proferir decisão.

# Quais serviços a Defensoria Pública presta?

A DPE-GO presta os serviços de:

- **orientação e assistência jurídica;**

- **defesa dos direitos individuais e coletivos; e**

- **promoção e defesa dos direitos da mulher e dos direitos humanos.**

A prestação desses serviços se dá de forma integral e gratuita, tanto no âmbito judicial, quanto no extrajudicial, e alcança todos os graus. Contudo, nossa atuação se dá apenas no âmbito da Justiça Estadual e dos Tribunais Superiores, não alcançando os processos judiciais que devam ser movidos na Justiça Federal, cuja atribuição pertence à Defensoria Pública da União (DPU).

Isso significa que a Defensoria Pública do Estado de Goiás não pode litigar contra:

- a União;
- as empresas públicas federais, como a Caixa Econômica Federal;
- as autarquias\* e fundações públicas federais, como a FUNAPE-UFG; e
- as agências reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

**A DPE-GO também não atua em casos de sequestro internacional de crianças.**

**\*Exceção: A Defensoria Pública do Estado de Goiás pode ajuizar ações contra o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) quando a causa decorrer de acidente do trabalho, o que inclui pedidos de aposentadoria por invalidez, auxílio-doença, auxílio-acidente e pensão por morte.**

Saiba, a seguir, quais as áreas de atendimento que comportam a atuação da Defensoria Pública do Estado, porque são processadas na Justiça Estadual, como podemos ajudar em cada uma dessas áreas e de que forma deverá nos procurar.

## Criança e Adolescente

Crianças e Adolescentes são considerados sujeitos de direitos e, por estarem em desenvolvimento, devem receber proteção integral e absoluta prioridade da família, da comunidade, da sociedade e do poder público.

Assim, a Defensoria Pública, dentre suas funções institucionais, exerce a promoção e a defesa dos direitos individuais e coletivos da criança e do adolescente, garantindo-lhes, de forma integral e gratuita, o acesso à justiça, seja em âmbito extrajudicial ou judicial.

Para isso, a DPE-GO promove o ajuizamento e o acompanhamento de ações relacionadas ao direito de convivência familiar ou comunitária (suspensão ou destituição do poder familiar, adoção, guarda, tutela, suprimimento de consentimento para viagem, dentre outras) e, ainda, relacionadas ao direito à educação, cultura, esporte e lazer (a exemplo das ações para se resguardar matrícula e frequência em creches e escolas), bem como exerce a defesa de crianças e adolescentes a quem se atribui a prática de ato infracional e/ou se encontram no cumprimento de medidas socioeducativas.

Vale destacar que crianças e adolescentes são sujeitos de direitos e, independente da vontade de sua família, têm o direito de se manifestarem, incumbindo ao **defensor da criança** a atuação como seu representante técnico processual, o qual velará pelos interesses e vontades por elas e eles diretamente manifestados, em âmbito judicial ou extrajudicial. A atuação do defensor da criança se dá tanto nos Juizados da Infância e Juventude, quanto nas Varas Criminais de

Hipervulneráveis da Capital, em favor da criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência.

**De forma exemplificativa, relacionamos abaixo as demandas mais comuns relacionadas a Crianças e Adolescentes, que são alcançadas pelo serviço de assistência jurídica da Defensoria Pública:**

- Acompanhamento/cuidador para criança e/ou adolescente no ambiente escolar;
- Investigação e reconhecimento de paternidade, biológica, socioafetiva, por adoção;
- Adoção;
- Alvará judicial;
- Autorização de viagem, nacional e internacional;
- Busca e apreensão;
- Implementação do sistema educacional inclusivo para crianças/adolescentes com deficiência;
- Matrícula na educação infantil (CMEI), ensino fundamental, ensino médio;
- Questionamento de punição disciplinar na escola, como, por exemplo, a aplicação da penalidade de transferência escolar;
- Registro Civil, reconhecimento ou investigação de paternidade, alimentos;

- Regulamentação/suspensão da convivência familiar;
- Regularização de guarda e tutela;
- Suprimento de consentimento/suplementação de idade para casamento;
- Suspensão/destituição do poder familiar;
- Defesa técnica, judicial ou extrajudicial, ao adolescente que responde por ato infracional;
- Defesa técnica no processo de execução de medida socioeducativa;
- Restituição de bem apreendido em processo que tramita no Juizado da Infância e Juventude;
- Criança/adolescente sob ameaça de morte;
- Pedido de desacolhimento institucional;
- Outras demandas individuais e coletivas relacionadas aos programas/unidades de acolhimento institucional ou de cumprimento de medidas socioeducativas.

## Família e Sucessões

A Defensoria Pública, dentre suas funções institucionais, promove a assistência jurídica para a solução de conflitos na área de família e sucessões, sejam eles de natureza pessoal ou patrimonial, como por exemplo, questões relacionadas à guarda e convivência de filhas e filhos, pensão alimentícia, partilha de bens, divórcio, reconhecimento e dissolução de união estável, alvarás, inventários e arrolamentos.

Na maioria desses casos, a melhor solução é aquela construída pelas próprias partes, por isso a Defensoria prioriza o diálogo entre os envolvidos, solucionando as demandas, em muitos casos, sem a necessidade de se ingressar com ações na justiça.

**De forma exemplificativa, relacionamos abaixo as demandas mais comuns relacionadas à área de família e sucessões, que são alcançadas pelo serviço de assistência jurídica da Defensoria Pública:**

- Ação de divórcio;
- Ação de reconhecimento e dissolução de união estável;
- Ação de alteração de regime de bens;
- Ação de alimentos e oferta, revisão e exoneração de alimentos;
- Ação de regularização ou modificação de guarda e convivência;
- Ação de tutela e curatela;

- Ação de busca e apreensão de crianças e adolescentes;
- Ação de inventário, adjudicação e sobrepartilha;
- Alvará para levantamento de quantias do falecido.

## Cível

A Defensoria Pública, dentre suas funções institucionais, atua na solução de conflitos que envolvam relações consumo e protegendo a consumidora e o consumidor, tanto na seara individual quanto na coletiva. Essa atuação abrange o âmbito preventivo, proativo e indenizatório, na área administrativa ou judicial.

Também prestamos assistência na regularização da moradia, garantindo o direito das cidadãs e dos cidadãos de receber todos os serviços básicos, como água tratada, iluminação pública, coleta de lixo, pavimentação, entre outros. Para isso, promovemos desde a orientação e busca pela solução consensual dos conflitos, até o ajuizamento de ações e seu acompanhamento.

Além desses casos, a assistência da DPE-GO na área cível também é possível em ações de despejo, reintegração de posse, cobrança de dívidas, indenizações, obrigações condominiais, inadimplemento e revisão de contratos, acidentes de trânsito, retificação de Registro Civil, dentre outros.

**De forma exemplificativa, relacionamos abaixo as demandas mais comuns relacionadas à área cível, que são alcançadas pelo serviço de assistência jurídica da Defensoria Pública:**

- Ações de direito da consumidora e do consumidor (revisão de juros em empréstimos, irregularidades nos serviços públicos, indenizações, etc.);

- Ação para transferência de veículo;

- Ações de Registro Civil (alteração ou retificação do nome);

- Ações possessórias;

- Ação de usucapião;

- Ação de Registro de Nascimento ou óbito tardio;

- Ação de despejo e/ou cobrança de aluguéis;

- Alvará para liberação de corpo;

- Ação indenizatória (contra Estado, Município ou particulares);

- Ação de cobrança;

- Ação de consignação em pagamento;

- Auxílio-acidente (trabalhista);

- Auxílio-doença (trabalhista);

- Ação para prorrogação de licença-maternidade;

- Ação para nomeação em concurso público;

- Ação para obtenção de passe-livre (idoso, idosa, estudante, pessoa com necessidades especiais);

- Ação de indenização por morte em penitenciária;

- Ação por erro médico.



## Saúde

A Defensoria Pública, dentre suas funções institucionais, atua com objetivo de garantir o efetivo acesso ao direito à saúde, nos casos em que a cidadã ou o cidadão necessita de um medicamento, cirurgia, exame ou tratamento que não esteja sendo fornecido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), por exemplo. Também atua em demandas relativas a planos de saúde.

**De forma exemplificativa, relacionamos abaixo as demandas mais comuns relacionadas à área de saúde, que são alcançadas pelo serviço de assistência jurídica da Defensoria Pública:**

- Solicitação de medicamentos;
- Solicitação de exames;
- Solicitação de leitos de internação (inclusive UTI);
- Solicitação de procedimentos cirúrgicos;
- Solicitação de tratamento domiciliar.

## Criminal e Tribunal do Júri

A Defensoria Pública, dentre suas funções institucionais, presta orientação jurídica e promove defesa em matéria criminal de todas as cidadãs e todos cidadãos que estejam sendo acusados de prática de ilícito penal, ou que desejem revisar os termos de uma condenação.

A atuação se dá em todos os graus da Justiça Comum, inclusive nas audiências de custódia.

**De forma exemplificativa, relacionamos abaixo as demandas mais comuns relacionadas à área criminal, que são alcançadas pelo serviço de assistência jurídica da Defensoria Pública:**

- Defesa em audiência de custódia;
- Defesa/orientação nas audiências de instrução a quem responde processo criminal;
- Orientação jurídica e defesa técnica em processos de competência das varas do júri de Goiânia, Aparecida de Goiânia e Inhumas, em toda as fases e instâncias;
- Assistência à acusação quando solicitada pela vítima;
- Pedido de restituição de liberdade em face de prisões cautelares;
- Pedido de revisão criminal em caso de condenação injusta;
- Informação processual e orientação jurídica;

- Pedido de restituição de bem apreendido em processo criminal;
- Assistência à vítima de violência doméstica.

## Execução Penal

A Defensoria Pública, dentre suas funções institucionais, é incumbida de zelar pela regular execução da pena e da medida de segurança, de forma individual e coletiva.

Para tanto, judicialmente, adota as providências necessárias ao desenvolvimento do processo executivo, inclusive interpondo recursos.

Ainda, promove mutirões carcerários e atende as pessoas recolhidas, condenadas e presas provisoriamente, no interior do cárcere.

**De forma exemplificativa, relacionamos abaixo as demandas mais comuns relacionadas à área de execução penal, alcançadas pelo serviço de assistência jurídica da Defensoria Pública:**

- Defesa/ Orientação nas Audiências de Justificação;
- Informação processual e orientação jurídica;
- Pedidos de Progressão de Regime / Livramento Condicional;
- Pedidos de Indulto e Comutação de Penas;
- Pedidos de Remição de Penas;
- Outros pedidos em matéria de execução penal.

## Proteção e Defesa dos Direitos da Mulher

A Defensoria Pública, dentre suas funções institucionais, é incumbida de promover o atendimento qualificado de mulheres vítimas de violência em razão do gênero.

De maneira geral, o serviço de assistência jurídica promovido pela Defensoria Pública abrange as orientações jurídicas relativas às demandas judiciais e extrajudiciais, bem como a postulação e o acompanhamento de medidas protetivas de urgência e, ainda os casos de feminicídio, nos termos da Lei n.º 11.340/2006 (Lei Maria da Penha).

Ainda, sob uma perspectiva de tutela coletiva, a Defensoria Pública realiza campanhas educativas de prevenção da violência contra a mulher, voltadas ao público escolar e à sociedade em geral, promovendo a difusão da Lei nº 11.340/2006 e dos instrumentos de proteção aos direitos das mulheres.

Além disso, a Defensoria Pública tem o dever de propor e acompanhar propostas de elaboração, revisão e atualização legislativa na área dos direitos das mulheres vítimas de violência em razão do gênero.

A DPE-GO promove essa assistência tanto no Núcleo Especializado de Defesa e Promoção dos Direitos da Mulher (NUDEM), quanto por meio de órgãos de atuação especializados na defesa da mulher presentes em todas as cidades do interior em que atua.

## Promoção e Defesa dos Direitos Humanos

Conforme a Constituição Federal, incumbe à Defensoria Pública, dentre outras atribuições, a promoção dos direitos humanos. Tal imperativo constitucional foi replicado na Lei Complementar Estadual n. 130/2017 que, dentre os objetivos institucionais da Defensoria Pública do Estado de Goiás, elencou a prevalência e efetividade dos direitos humanos e, ainda, como funções institucionais, estabeleceu a promoção da difusão e da conscientização dos direitos humanos e, ainda, a representação aos sistemas internacionais de proteção dos Direitos Humanos e a postulação perante seus órgãos.

Assim, a Instituição promove ações e atividades relativas à promoção e à proteção dos direitos humanos, tanto no âmbito interno, quanto perante os sistemas internacionais.

Por meio de Núcleo Especializado de Direitos Humanos (NUDH), a Defensoria Pública do Estado de Goiás atua na defesa e promoção dos direitos da pessoa idosa; da pessoa com deficiência; da pessoas em situação de rua; da pessoa em situação de encarceramento; da população LGBTIQIAP+; da pessoa vítima de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência; dentre outras pessoas e grupos.

A Defensoria Pública também promove recomendações de atuação do Poder Público e de concessionárias e permissionárias de serviços públicos para aprimoramento das políticas públicas e serviços de apoio à população em condição de vulnerabilidade, visando sua inclusão social e a promoção da cidadania.

## **Atuação nos Tribunais Superiores**

Visando atender a função institucional de promover a mais ampla defesa dos necessitados em todas as instâncias, a DPE-GO conta com o Núcleo de Defensorias Públicas Especializadas de Atuação nos Tribunais.

Em Goiânia, são 5 (cinco) Defensorias Públicas Especializadas de Segunda Instância, as quais atuam nos feitos em trâmite no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Já em Brasília, visando a mais ampla atuação perante o Superior Tribunal de Justiça e o Supremo Tribunal Federal, a DPE-GO conta com um escritório de representação em que funciona a Defensoria Pública Especializada de Instância Superior.

# Como acessar nossos serviços?

## Plantão Defensorial e Atendimento Ordinário

Antes de saber onde deverá comparecer, ou para onde deve ligar, é importante saber se é o seu caso é de Plantão, ou de Atendimento Ordinário.

## Plantão Defensorial

Conforme a Resolução CSDP n. 138/2023, **o plantão defensorial** tem a finalidade de atender às demandas de caráter urgente nos dias e horários fora do expediente regular da Instituição, ou seja, de **segunda a sexta-feira, após às 18h até antes das 8h do dia seguinte, e aos sábados, domingos e feriados, 24h**, compreendendo apenas as comarcas providas com órgão de atuação da Defensoria Pública do Estado de Goiás, limitada a atuação às atribuições dos órgãos existentes da localidade. Assim, há plantão em Goiânia, Aparecida de Goiânia, Trindade, Inhumas e Anápolis.

Entende-se por **demandas de caráter urgente** aquelas em que há **risco à vida, à liberdade, ou outras em que possa ocorrer perecimento de direito**, a critério da Defensora ou do Defensor Público plantonista.

São exemplos de atuação do plantão defensorial:

- acompanhamento/defesa de pessoas privadas de liberdade nas audiências de custódia, audiências no procedimento de apuração de atos infracionais atribuídos a adolescentes;
- autorização/alvará judicial para liberação de cadáver;
- pedidos de medida protetiva de urgência em razão de prática de violência doméstica e familiar contra a mulher;
- assistência jurídica relativamente ao acolhimento institucional/outras medidas protetivas de crianças/adolescentes;
- ajuizamento de ação para obtenção de vaga em UTI, dentre outros.

**Se for caso urgente e se já tiver passado das 18h e ainda não for 8h do dia seguinte, você deverá acionar o Plantão por ligação telefônica no número (62) 3157-1130.**

Excepcionalmente, o atendimento via plantão poderá ser realizado de maneira presencial (em regra, junto a Central do Plantão), conforme necessidade demonstrada no caso concreto.

Para consultar as escalas semanais de Defensoras Públicas, Defensores Públicos, Servidoras Públicas e Servidores Públicos responsáveis pelo plantão, acesse o site:

Caso você acione o plantão e o plantonista identificar que



não é caso de atendimento nessa modalidade, você será encaminhado para o Atendimento Ordinário.

## **Atendimento Ordinário**

Se não for uma demanda de caráter urgente, ou se você estiver buscando atendimento de segunda a sexta-feira, entre 8h e 18h, deverá ser buscado o Atendimento Ordinário, ou seja, o atendimento normal, da forma que explicaremos a seguir.

### **É seu primeiro contato?**

Via de regra, no seu primeiro contato, você deverá comparecer presencialmente, no endereço da Unidade responsável pelo seu atendimento, que poderá ser identificada pela leitura da Seção anterior, conforme a área de atendimento desejada e se já há, ou não, processo em andamento.

Uma vez identificada a Unidade em que deve comparecer, dirija-se até o endereço indicado logo abaixo em “Unidades de Atendimento”, os quais também estão disponíveis no site:

Caso deseje informações antes de comparecer, ligue para a respectiva Central Virtual de Informações de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h:

**Goiânia: (62) 3602-1224**

**Anápolis: (62) 3771-0279**

**Aparecida de Goiânia: (62) 3157-1001**

**Inhumas: (62) 3157-6196**

**Trindade: (62) 3157-1131**

**Se você já é assistida ou assistido pela DPE-GO:**

Nesse caso, seu atendimento poderá ser presencial ou remoto.

O atendimento remoto de retorno ou continuidade do primeiro atendimento será realizado pelos canais oficiais da Instituição e pelos meios informados e consentidos pela assistida ou assistido quando do seu cadastro inicial, podendo ser por meio de:

- aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas, vinculados aos celulares funcionais da DPE/GO, como *WhatsApp*;
- serviço de comunicação de voz sobre IP – Voip (telefone); e
- e-mails institucionais.

Para saber se trata-se de uma conta oficial, observe se está identificada com as seguintes informações:

**I – logo da Defensoria Pública do Estado de Goiás;**

**II – nome institucional: Defensoria Pública do Estado de Goiás;**

**III – descrição: Nome do órgão de atuação;**

**IV – endereço: endereço da unidade da Defensoria Pública respectiva;**

**V – horário de atendimento;**

**VI – sítio oficial da DPE/GO.**

Se ficar na dúvida, procure a informação em nosso site:

## Nossas Unidades e Núcleos

### Goiânia

#### UNIDADE MARISTA

**Endereço:** Alameda Cel. Joaquim de Bastos, 282, Setor Marista, Goiânia, GO, CEP: 74175-150.

#### NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE DA CAPITAL

Atendimento processual (processo em andamento) na área de criança e adolescente e do Defensor da Criança.

#### NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DE ATENDIMENTO INICIAL DA CAPITAL

Atendimento inicial (para dar entrada em processo) na área de em família, sucessões e infância e juventude, por meio das 1ª, 2ª, 3ª e 4ª Defensorias Públicas Especializadas de Atendimento Inicial da Capital.

.....

#### UNIDADE OESTE

**Endereço:** Alameda dos Buritis, Setor Oeste, Goiânia, GO, 74351-010.

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DE ATENDIMENTO INICIAL DA CAPITAL**

Atendimento inicial (para dar entrada em processo) na área cível, por meio das 5ª, 6ª e 7ª Defensorias Públicas Especializadas de Atendimento Inicial da Capital.

### **UNIDADE LOZANDES**

**Endereço:** Av Olinda, esquina com Rua PL-03, Qd.G Lt. 04, Park Lozandes, Goiânia, GO, CEP: 74884-120.

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS EM SAÚDE DA CAPITAL**

Atendimento inicial e processual na área de saúde.

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS PROCESSUAIS DE FAMÍLIAS E SUCESSÕES DA CAPITAL**

Atendimento processual na área de família e sucessões (quando já há processo em andamento).

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS PROCESSUAIS CÍVEIS DA CAPITAL**

Atendimento processual na área cível (quando já há processo em andamento).

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DE ATUAÇÃO NOS TRIBUNAIS**

Atendimento Processual nas Defensorias Públicas de 2º Grau e de Instância Superior (para acompanhamento de recursos já interpostos).

## **UNIDADE JARDIM GOIÁS**

**Endereço:** Rua 72, esquina com a Rua 14, Q. C-16 L. 12/15, Jardim Goiás, Goiânia, GO, CEP: 74805-480.

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DO TRIBUNAL DO JÚRI DA REGIÃO METROPOLITANA**

Atendimento relacionado a crimes dolosos contra a vida e Tribunal do Júri, pelo réu ou na assistência à acusação, caso requerido pela vítima.

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS CRIMINAIS DA CAPITAL**

Atendimento relacionado a outros crimes processados nas Varas Criminais e nos Juizados Especiais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Goiânia.

### **NÚCLEO DE DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS EM EXECUÇÃO PENAL**

Atendimento relacionado aos processos das Varas de Execução Penal de Goiânia e aos presos das unidades penais de cumprimento de pena.

.....

## **UNIDADE SUL**

**Endereço:** Av. Cora Coralina, Setor Sul, Goiânia, GO, CEP: 74080-445.

### **NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA E PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA MULHER (NUDEM)**

Atendimento relativo à promoção e defesa dos direitos da mulher.

## **NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DIREITOS HUMANOS (NUDH)**

Atendimento relativo à promoção e defesa dos direitos humanos.

# Anápolis

## **UNIDADE ANÁPOLIS**

**Endereço:** Avenida Pinheiro Chagas, Quadra 11, Lote 49, Bairro Jundiá, Anápolis, GO, CEP: 75110-580.

## **NÚCLEO DE DEFENSORIAS PÚBLICAS ESPECIALIZADAS DE ANÁPOLIS**

Atendimento nas áreas de criança e adolescente, família e sucessões, saúde, criminal, execução penal, violência doméstica e familiar pelo réu e pela vítima e Tribunal do Júri.

# Aparecida de Goiânia

## **UNIDADE APARECIDA DE GOIÂNIA**

**Endereço:** Av. de Furnas, Setor Araguaia, Aparecida de Goiânia, GO, CEP: 74981-145.

## **NÚCLEO DE DEFENSORIAS PÚBLICAS ESPECIALIZADAS DE APARECIDA DE GOIÂNIA**

Atendimento nas áreas de criança e adolescente, família e sucessões, cível, saúde, criminal, execução penal, violência

doméstica e familiar pelo réu e pela vítima e Tribunal do Júri.

## Inhumas

### **UNIDADE INHUMAS**

**Endereço:** Rua Tóquio, Qd. 1, Lt. 13, Residencial Watanabe, Inhumas, GO, CEP: 75400-000.

**Atendimento nas áreas de criança e adolescente, violência doméstica e familiar, família e sucessões, cível, saúde, criminal, execução penal e Tribunal do Júri.**

## Trindade

### **UNIDADE TRINDADE**

**Endereço:** Praça Constantino Xavier, Centro, Trindade, GO, CEP: 75380-000.

**Atendimento nas áreas de criança e adolescente, família e sucessões, cível, saúde, criminal, execução penal e Tribunal do Júri.**



---

# Quais são as principais etapas do atendimento?

Conforme a Resolução CSDP N. 136/2023, o atendimento às usuárias e aos usuários dos serviços da DPE-GO abrange os seguintes níveis ou etapas de atendimento:

## Nível I - Recepção

Essa etapa compreende o ato de acolhimento digno da usuária e do usuário e o seu encaminhamento para a etapa de triagem, se for o caso.

Trata-se do atendimento telefônico, presencial ou virtual, em que se tira eventuais dúvidas sobre onde a cidadã ou cidadão deve comparecer para obter assistência da DPE-GO.

Ocorre quando a cidadã telefona para uma das Centrais Virtuais de Atendimento, ou quando comparece a uma Unidade e é atendido pelas ou pelos recepcionistas.

Nessa etapa não há orientação jurídica, e a equipe de apoio não precisa ter formação jurídica.

## Nível II - Triagem

Trata-se do primeiro atendimento, prioritariamente presencial, em que haverá orientação jurídica.

Essa orientação, no entanto, não substitui o atendimento especializado, de modo que, se for caso de recusa de atendimento, ou se tratar de urgência, a ou o atendente deverá encaminhar a demanda ao atendimento especializado imediatamente.

Essa etapa compreende atividades de, exemplificativamente:

- 1. realização do cadastro inicial da assistida ou do assistido;**
- 2. confirmação da demanda e da atribuição da Defensoria Pública do Estado de Goiás;**
- 3. apresentação de listas de documentos relacionados à demanda e ao exame da hipossuficiência;**
- 4. encaminhamento do atendimento ao órgão de execução com atribuições para tratar da demanda;**
- 5. recebimento de documentos e agendamento de atendimentos;**
- 6. consulta do andamento processual e respectivas informações.**

Assim, será nessa fase, que você poderá explicar detalhadamente o motivo da sua busca pelo atendimento da DPE-GO, e saber quais documentos serão necessários para obter o atendimento especializado.

Destacamos que, algumas vezes, não haverá como, na etapa de triagem, esgotar-se a relação de documentos necessária. Isso porque, de acordo com cada caso, a Defensora Pública ou o Defensor Público responsável poderá entender necessários outros documentos, além daqueles dispostos na lista geral, tanto para a análise da sua necessidade econômico-financeira, jurídica, organizacional ou social, ou situação de vulnerabilidade, bem como para comprovar, em Juízo, que você tem direito à prestação jurisdicional que deseja buscar.

Assim, após a triagem solicitar e receber os documentos por ela solicitados, é possível que na etapa de atendimento especializado, você precise apresentar novos documentos.

Além disso, mesmo depois de passar pelo atendimento especializado, e uma vez tomadas as medidas cabíveis ao seu caso pela Defensora Pública ou Defensor Público responsável, a triagem também é responsável por passar informações sobre o andamento processual, caso você entre em contato para consultá-lo.

Apesar de essa etapa de atendimento ser prioritariamente presencial, poderão haver hipóteses em que o primeiro contato da cidadã ou do cidadão com a triagem seja realizado de forma integralmente virtual. Tais hipóteses serão balizadas de forma una, no contexto de atuação uniforme de um núcleo, mediante plano de trabalho modulado pela coordenação e órgãos de execução diretamente vinculados, e devidamente chancelado pela Defensoria Pública-Geral. E, nesses casos, haverá divulgação nos canais oficiais da Instituição, bem como na respectiva Unidade de atendimento.

## Nível III - Atendimento Especializado

O atendimento especializado quando não realizado diretamente pela Defensora Pública ou pelo Defensor Público responsável, será prestado pela equipe de apoio sob a supervisão e orientação daquela ou daquele, a qual ou o qual tem dever de zelar pela qualidade e eficiência da assistência jurídica prestada no âmbito da DPE-GO.

No momento do atendimento especializado, as exigências necessárias para prestação de assistência jurídica integral e gratuita serão feitas desde logo e de uma só vez à interessada ou interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida ou fato superveniente.

Caso seja necessária a colheita de termos de declarações das assistidas e dos assistidos, poderá ser entregue de forma presencial ou de forma remota, adotando-se formas de se conferir a sua autenticidade.

Essa fase de atendimento poderá ser agendada, na via presencial ou remota, cuja agenda não poderá ultrapassar, preferencialmente, o prazo de 15 (quinze) dias de espera.

Nos casos urgentes, não haverá agendamento, devendo a demanda ser imediatamente encaminhada ao órgão de atuação.

Se a pessoa interessada não comparecer, injustificadamente, no horário agendado, o órgão de atuação providenciará o arquivamento do procedimento.

Caso a interessada ou interessado não apresente os documentos indispensáveis à medida jurídica pretendida dentro

do prazo estipulado, o procedimento também será arquivado, sendo necessário novo comparecimento à triagem, que deverá informá-lo quanto à necessidade de observância do prazo e respectivas consequências caso não seja observado.

Nas hipóteses em que a assistida ou o assistido esteja impossibilitada, ou impossibilitado de, justificadamente, obter a documentação exigida, o atendimento especializado diligenciará para a requisição dos documentos.

## Quais os dias e horários de atendimento?

Nos níveis I e II (recepção e triagem), o atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Já no nível III (atendimento especializado), os dias e horários de atendimento presencial ou remoto variam de acordo com as peculiaridades de cada órgão de execução. Isso porque, além do atendimento ao público é necessário elaborar as peças processuais e participar das audiências, não sendo possível atender toda a demanda de trabalho enquanto se atende às assistidas e aos assistidos.

Assim, a coordenação de cada Núcleo ou Unidade de Atendimento, após ouvir cada Defensora Pública e Defensor Público, expede ato em que são definidos os dias,

turnos e horários de atendimento, resguardando-se que os órgãos de execução com atribuição exclusiva de atendimento inicial (que não participam de audiências) atenderão 5 (cinco) dias por semana e, no mínimo, 20 (vinte) horas semanais. Já os demais os órgãos de execução atenderão, no mínimo, 2 (dois) dias por semana e 08 (oito) horas semanais.

Como essas informações podem variar, a depender do Juízo ao qual a Defensora Pública ou o Defensor Público esteja vinculado, não as descreveremos na presente Carta de Serviços. Para saber os dias e horários de atendimento da sua Defensora ou do seu Defensor, você deverá procurar a recepção ou triagem da Unidade desejada, a qual dispõe de informações sempre atualizadas.

Destacamos que, salvo em casos de urgência e emergência, inclusive relativo a prazo processual exíguo, somente encaminharão as assistidas e os assistidos ao atendimento especializado, conforme horários de atendimento e agenda dos órgãos de execução.

---

# Quais são os prazos e tempo de espera para a prestação dos serviços?

## Protocolo de peça processual

A Defensora Pública ou o Defensor Público deverá protocolizar as petições iniciais oriundas dos atendimentos no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis, a contar da data em que a parte trouxer os documentos indispensáveis para a propositura da medida judicial, salvo motivo fundamentado.

Se tratar-se de medida de urgência, o protocolo deverá ser efetuado de imediato, ressalvado justificado motivo.

## Agendamento

Nos atendimentos especializados feitos mediante agendamento, a agenda não poderá ultrapassar o prazo de 15 (quinze) dias de espera.

## Medidas Urgentes

Em casos de urgência e emergência, tanto o atendimento (ordinário ou via plantão), quanto as medidas a serem adotadas deverão ser providenciados imediatamente.

## Tempo de Espera

O tempo estimado de espera para a realização do atendimento é de, aproximadamente, 45 (quarenta e cinco) minutos. Porém, esse tempo pode ser menor ou maior, a depender:

- da quantidade de pessoas aguardando atendimento;
- da quantidade de servidoras e servidores disponíveis para o atendimento;
- da existência de atendimentos previamente agendados para o mesmo período;
- da indisponibilidade dos sistemas informatizados de atendimento;
- de outros eventos imprevisíveis que possam ocorrer.

**ATENÇÃO: Não é possível prever ou estimar prazo para a resolução da demanda judicial, pois não depende exclusivamente da atuação da Defensoria Pública.**



---

## Quem tem direito à prioridade no atendimento?

Tem direito à prioridade no atendimento:

- pessoa com deficiência;
- pessoa idosa (a partir dos 65 anos, com prioridade especial àquela que tiver mais de 80 anos);
- gestante;
- lactante;
- pessoa acompanhada por criança de colo; e
- mulher vítima de violência doméstica e familiar.

## Como nos comunicamos com você?

Nossa comunicação com nossas assistidas e nossos assistidos são feitas, preferencialmente, por meio digital, por meio das ferramentas tecnológicas de atendimento remoto, nas plataformas informadas no ato de cadastramento inicial.

Assim, caso haja alguma mudança nos dados informados no seu primeiro atendimento, é seu dever nos informar.

A obrigação do órgão de execução responsável pelo seu atendimento é de comunicá-la ou comunicá-lo sobre o

ajuizamento da ação, e a respeito de decisões que dependam de alguma ação da sua parte, além das sentenças e acórdãos (em caso de recurso).

Destacamos que não é dever das Defensoras Públicas e Defensores Públicos, entrar em contato com você a cada movimentação processual, mas apenas nos casos citamos acima.

## Como saber o andamento do serviço solicitado?

Para obter informações sobre o andamento do serviço, ou do processo, você deverá comparecer presencialmente na Unidade em que o seu atendimento anterior foi realizado, e buscar novo atendimento da triagem. Isso porque além de muitos casos atendidos pela DPE-GO terem natureza sigilosa, é preciso proteger os dados e informações pessoais de nossas assistidas e de nossos assistidos.

Caso a Defensora Pública ou o Defensor Público responsável pelo atendimento, ou alguém de sua equipe de apoio, entre em contato com você em algum momento pela via remota (e-mail, telefone ou *WhatsApp*), isso não quer dizer que sempre que desejar saber o andamento, você poderá entrar em contato por esse mecanismo: para buscar atendimento especializado, você sempre deverá acionar, primeiro, a triagem.

---

# Como apresentar uma manifestação sobre o serviço?

A Ouvidoria-Geral é um canal de comunicação para que as cidadãs e os cidadãos possam se manifestar e manter, com a Defensoria Pública do Estado de Goiás, um diálogo democrático e transparente.

Para entrar em contato, acesse nosso site, clique em “Ouvidoria” e, em seguida, em “Registro de Manifestação”.

Destacamos que, por esse canal, ao selecionar o tipo de identificação, é possível o registro de manifestações sigilosas e anônimas.

Também pode ser enviado um e-mail para:

[ouvidoria@defensoria.go.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.go.def.br)

## Como saber o andamento de uma manifestação?

Para saber o andamento de uma manifestação apresentada à Ouvidoria, acesse nosso site, clique em “Ouvidoria”, em seguida, em “Registro de Manifestação” e, depois, em “Informação”.

Também pode ser enviado um e-mail para:

[ouvidoria@defensoria.go.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.go.def.br)

---

# Alguns dos nossos projetos

## Defensoria Pública Itinerante

O projeto Defensoria Itinerante busca levar a assistência jurídica às portas da comunidade, especialmente onde a Defensoria Pública do Estado de Goiás ainda não tem condições de propiciar atendimento contínuo ou mais amplo, deslocando-se da sede de atuação rotineira para bairros ou cidades mais distantes e chegando, com eficiência, ainda que momentaneamente, até àquelas pessoas que, geralmente, desconhecem seus direitos e necessitam de assistência jurídica.

O objetivo principal é dar às pessoas necessitadas o pleno acesso à justiça, levando até elas a prestação jurídica integral e gratuita.

O projeto pode ser realizado isoladamente ou em parceria com outras instituições ou órgãos, como o Tribunal de Justiça, Ministério Público, Governo do Estado, Prefeituras, Defensoria Pública da União, Universidades e, até mesmo, com instituições privadas.

Durante os eventos do projeto, muitas vezes as Defensoras Públicas e os Defensores Públicos, bem como um grupo de servidoras e servidores, trabalham de forma concentrada em mutirões que realizam atendimentos de dezenas de pessoas em poucos dias.

Quando há atendimento judicial com a presença da Justiça Estadual, normalmente concentram-se as fases do processo, possibilitando às cidadãs e aos cidadãos postularem o direito e ter a sentença prolatada, com trânsito em julgado, em questão de horas.

Um facilitador desse projeto foi a doação das “Vans de Direitos”, que foram doadas pelo Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos (MMFDH) à DPE-GO, no ano de 2021, e a aquisição da Carreta de Direitos (uma carreta de 15 metros) de comprimento e com capacidade de atendimento simultâneo de 14 pessoas. O veículo possui estrutura climatizada, com sala de espera, 14 estações de atendimento, recepção com emissão de senhas, rampa e banheiro com acessibilidade.

Esses veículos possibilitam levar Defensoras Públicas, Defensores Públicos, Servidoras Públicas e Servidores Públicos até as pessoas em situação de vulnerabilidade que não têm acesso e necessitam dos nossos serviços, possibilitando o seu atendimento com dignidade.

## **Peticionamento Integrado**

Trata-se de um Termo de Cooperação Técnica celebrado pelas Defensorias Públicas dos Estados e da União, no âmbito do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais, que tem como finalidade promover o acesso à justiça nos casos cujas interessadas e cujos interessados residam em Unidade da Federação distinta daquela em que tramita ou deva tramitar o processo judi-

cial de seu interesse, ou nos atendimentos de assistidas e assistidos excluídas e excluídos digitalmente, sem acesso aos canais remotos disponíveis.

Por meio de atuação integrada entre Defensorias Públicas de diferentes Unidades da Federação, é possível a:

- realização de atendimentos de assistidos cujas demandas tramitem em outra Unidade da Federação, bem como o peticionamento de ações e defesas cujos atendimentos foram realizados por Defensora Pública ou Defensor Público em outra Unidade da Federação, caso não haja atendimento remoto disponível ou se trate de assistida ou assistido excluído digitalmente, na forma deste TCT;
- realização de audiências em cartas precatórias oriundas de juízo de outra Unidade da Federação, desde que na origem a ação seja patrocinada pela Defensoria Pública signatária, ou Entidade a ela conveniada; e
- intermediação do protocolo de ações, petições e defesas cujos atendimentos foram realizados por Defensora Pública ou Defensor Público em outra Unidade da Federação.

Para obter atendimento via peticionamento integrado, deverão ser consultadas, junto ao atendimento especializado, as peculiaridades da Defensoria Pública da Unidade da Federação em que o processo tramita ou deva tramitar.

# Carta de Serviços à Cidadã e ao Cidadão

2ª Edição - 2023

.....

defensoriapublicagoias



Play Na DPE-GO

