



# MANUAL DO **ESTÁGIO**



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DA PARAÍBA



ESDPB

# Sumário

<b>1. O QUE É A DEFENSORIA PÚBLICA?</b>	<b>5</b>
1.1 ORGANIZAÇÃO, AUTONOMIA, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA DEFENSORIA PÚBLICA	<b>6</b>
1.2 QUEM PODE SER ATENDIDO PELA DEFENSORIA PÚBLICA?	<b>9</b>
<b>2. ATENDIMENTOS</b>	<b>10</b>
2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL	<b>10</b>
2.2 ATENDIMENTO VIRTUAL	<b>12</b>
2.2.1 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	<b>12</b>
2.2.2 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA IDOSA	<b>15</b>
2.2.3 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À INFÂNCIA E JUVENTUDE	<b>16</b>
2.2.4 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO MENTAL	<b>16</b>
2.2.5 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA	<b>18</b>
2.2.6 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA	<b>19</b>
2.2.7 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL	<b>19</b>
2.2.8 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA E MOTORA	<b>19</b>
2.2.9 ATENDIMENTO À PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL	<b>20</b>
2.2.10 ATENDIMENTO À PESSOA AUTISTA	<b>20</b>
<b>3. NOÇÕES BÁSICAS DE PJE</b>	<b>20</b>
<b>4. DO ESTÁGIO</b>	<b>25</b>
4.1 DO ESTAGIÁRIO(A)	<b>27</b>
4.2 CABE AO(À) ESTAGIÁRIO(A):	<b>27</b>
4.3 VEDAÇÕES	<b>28</b>

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

# Expediente

Defensor Público-Geral da Paraíba  
**Ricardo José Costa Souza Barros**

Subdefensora Pública-Geral da Paraíba  
**Maria Madalena Abrantes Silva**

Corregedor-geral  
**José Alípio Bezerra de Melo**

Conselho Superior  
**Ricardo José Costa Souza Barros**  
**Maria Madalena Abrantes Silva**  
**José Alípio Bezerra de Melo**  
**Gerardo Lins Rabello Filho**  
**Coriolano Dias de Sá Filho**  
**Elson Pessoa de Carvalho**  
**José Celestino Tavares de Souza**  
**Enriquemar Dutra da Silva**

Ouvidora-Geral  
**Maria do Céu Cavalcanti Palmeira**

# Apresentação

Bem-vindo(a) à Defensoria Pública do Estado da Paraíba! Temos a honra de tê-lo(a) em nossa instituição. Ter você conosco é estimulante e faz com que a nossa missão seja mais leve.

Você inicia agora um período de aprendizado prático que, aliado à parte teórica adquirida na instituição de ensino, irá lhe proporcionar uma rica experiência na carreira escolhida, fazendo com que venha a ser um profissional capacitado(a), experiente e, acima de tudo, muito bem preparado(a).

Elaboramos este manual para que você possa ter noção da estrutura e do funcionamento da Defensoria Pública, além de informações básicas para melhor desempenho do seu estágio e prestação de um serviço público de assistência jurídica de excelência.

Desejamos que as suas atividades - essenciais para o cumprimento da missão institucional - potencializem o seu aprendizado acadêmico e profissional e sirvam como base para uma vida profissional de muito sucesso no futuro.

Sinta-se à vontade para tirar dúvidas, compartilhar sugestões e informações.

# 1. O QUE É A DEFENSORIA PÚBLICA?

Instituição essencial ao sistema de justiça que tem como missão institucional prestar assistência jurídica integral e gratuita, tanto no âmbito judicial quanto no extrajudicial nas diversas áreas do Direito para pessoas em situação de vulnerabilidade.

O primeiro órgão público de assistência judiciária no Brasil foi criado em 1897, por meio do Decreto nº 2.457, na cidade do Rio de Janeiro. Todavia, a primeira constituição a assegurar o acesso à justiça aos necessitados foi a Constituição de 1934, e só em 1988 a Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso LXXIV, garantiu a prestação jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. O artigo 134 definiu o modelo público de prestação do serviço e identificou a **Defensoria Pública** como a instituição incumbida desse mister.

No Estado da Paraíba, a Lei nº 2.067/59 intitulada de Lei de Organização Judiciária criou em 20 de abril de 1959 a antiga Advocacia de Ofício. Naquela época, tanto os advogados de ofício quanto os órgãos ministeriais eram vinculados ao Poder Judiciário. Com o advento da Lei Complementar nº 01/71 – Lei de Organização do Ministério Público, em 17 de fevereiro de 1971, houve a separação da Advocacia de Ofício e do Ministério Público em relação ao Poder Judiciário, ficando a primeira vinculada ao MP.

Com a criação da Lei nº 4.192, de 26 de novembro de 1980, a Advocacia de Ofício passou a compor a Procuradoria Geral do Estado, órgão do Poder Executivo Estadual, funcionando como Coordenadoria de Assistência Judiciária. Em 1985 foi sancionada a Lei nº 4.683, que veio a dar vida própria à Coordenadoria de Assistência Judiciária/Advocacia de Ofício, denominando-a Procuradoria Geral da Assistência Judiciária, tendo como primeiro procurador o advogado de ofício Airtton Cordeiro.

Posteriormente, o Procurador-Geral adquiriu prerrogativas de Secretário de Estado, chefiando os Advogados de Ofícios e os demais advogados do órgão, que passaram a ocupar o cargo de Defensores Públicos sob a regência da referida lei. Assim, estabeleceu-se a carreira e, conseqüentemente, o acesso via ascensão funcional do cargo de Defensor Público para o cargo de Advogado de Ofício, de forma anacrônica, já que no Brasil já estava em formação a carreira de Defensor Público, com a promulgação da Constituição Federal de 1988.

A Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública (LC nº 80/1994 – consolidada pela LC nº 132/2009) deliberou prazo de 180 dias para que os Estados da Federação criassem as suas Defensorias Públicas aos moldes da Constituição Federal. Em **15 de março de 2002**, por meio da Lei Complementar nº 39/02, publicada no Diário Oficial do Estado 16/03/2002, a Defensoria Pública da Paraíba foi regulamentada aos moldes constitucionais. Frise-se que tal legislação foi alterada pela Lei Complementar Estadual nº 104/2012 e Lei Complementar Estadual nº 169.

A Instituição conta hoje com 208 Defensores Públicos ativos, distribuídos em quase todas as Comarcas da Paraíba. Contamos ainda com Núcleos Regionais e Núcleos Especiais.

A Lei Complementar Federal nº 80/94 organizou a Defensoria Pública da União, a Defensoria Pública do Distrito Federal e dos Territórios e ainda estabeleceu normas gerais para organização das Defensorias Públicas nos Estados. A referida legislação ainda dividiu o campo de atuação, determinando que a Defensoria Pública da União deve atuar junto à Justiça Federal, Justiça do Trabalho, Justiça Eleitoral e Justiça Militar e a Defensoria Pública do Distrito Federal e Territórios e a Defensoria Pública dos Estados devem atuar perante a Justiça Comum.

Apesar de ser uma instituição una e indivisível, a Defensoria Pública travou inúmeras batalhas, e só em 2004 as Defensorias Públicas dos Estados conquistaram autonomia funcional e administrativa, enquanto a Defensoria Pública do Distrito Federal só alcançou autonomia em 2012 e a Defensoria Pública da União no ano seguinte (2013).

Os principais objetivos da instituição defensorial são: 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.

Destaca-se que a LC nº 132/09 trouxe mudanças significativas à legislação de regência da Defensoria Pública, forjando um novo perfil institucional.

## **1.1 ORGANIZAÇÃO, AUTONOMIA, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA DEFENSORIA PÚBLICA**

A Lei Complementar 80/1994 organizou a Defensoria Pública da seguinte forma: Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e Territórios e as Defensorias Públicas dos Estados, as quais competem concorrentemente legislar sobre assistência jurídica.

O órgão defensorial é uma instituição que possui autonomia funcional, ou seja, tem liberdade para exercer suas funções sem subordinação a nenhum outro órgão/poder público, e pode tomar decisões administrativas sem necessidade de autorização prévia ou ratificação posterior de outros órgãos ou entidades, haja vista que possui também autonomia administrativa. Ademais, é a própria Defensoria Pública quem, dentro dos limites estabelecidos na Lei de Diretrizes Orçamentárias, decide qual será a proposta de seu orçamento que será encaminhada ao Poder Legislativo para lá ser votada, pois detém, igualmente, autonomia financeira.

O art. 134, §4º, da Constituição elenca os seguintes princípios institucionais:



A **unidade** significa que a Defensoria Pública é apenas uma, sob a direção do Defensor Público Geral. Os membros integram uma única instituição, sendo assim, quando um Defensor se manifesta, por exemplo, está expressando a vontade da Defensoria Pública (eles representam a Defensoria Pública). Embora existam várias defensorias, a atuação funcional é uma só (atividade-fim).

Na **indivisibilidade**, os membros da DP (do mesmo ramo) podem se substituir uns aos outros, sem qualquer impedimento, porque quem atua no processo não é o Defensor, é a Defensoria. O membro é o “meio” utilizado para a materialização da vontade.

Já a **independência funcional** garante que membros do órgão defensorial, no exercício de suas funções, não se submetam à nenhuma hierarquia de ordem ideológico-jurídica. O membro tem liberdade total para atuar conforme suas ideias jurídicas. Não obstante, essa liberdade encontra como limite a defesa dos direitos humanos de grupos vulnerabilizados, que é da essência da função institucional.

Por intermédio da Defensoria Pública as pessoas hipossuficientes poderão efetivar o pleno acesso à justiça, à chamada ordem jurídica justa.

O art. 4º da Lei Complementar nº 80/1994 traz em seu bojo as principais atribuições da Defensoria Pública:

- I – prestar orientação jurídica e exercer a defesa dos necessitados, em todos os graus;
- II – promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos;
- III – promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico;
- IV – prestar atendimento interdisciplinar, por meio de órgãos ou de servidores de suas Carreiras de apoio para o exercício de suas atribuições;
- V – exercer, mediante o recebimento dos autos com vista, a ampla defesa e o contraditório em favor de pessoas naturais e jurídicas, em processos administrativos e judiciais, perante todos os órgãos e em todas as instâncias, ordinárias ou extraordinárias, utilizando todas as medidas capazes de propiciar a adequada e efetiva defesa de seus interesses;
- VI – representar aos sistemas internacionais de proteção dos direitos

humanos, postulando perante seus órgãos;

VII – promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;

VIII – exercer a defesa dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal;

IX – impetrar habeas corpus, mandado de injunção, habeas data e mandado de segurança ou qualquer outra ação em defesa das funções institucionais e prerrogativas de seus órgãos de execução;

X – promover a 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;

XI – exercer a defesa dos interesses individuais e coletivos da criança e do adolescente, do idoso, da pessoa portadora de necessidades especiais, da mulher vítima de violência doméstica e familiar e de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado;

XIV – acompanhar inquérito policial, inclusive com a comunicação imediata da prisão em flagrante pela autoridade policial, quando o preso não constituir advogado;

XV – patrocinar ação penal privada e a subsidiária da pública;

XVI – exercer a curadoria especial nos casos previstos em lei;

XVII – atuar nos estabelecimentos policiais, penitenciários e de internação de adolescentes, visando a assegurar às pessoas, sob quaisquer circunstâncias, o exercício pleno de seus direitos e garantias fundamentais;

XVIII – atuar na preservação e reparação dos direitos de pessoas vítimas de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência, propiciando o acompanhamento e o atendimento interdisciplinar das vítimas;

XIX – atuar nos Juizados Especiais;

XX – participar, quando tiver assento, dos conselhos federais, estaduais e municipais afetos às funções institucionais da Defensoria Pública, respeitadas as atribuições de seus ramos;

XXI – executar e receber as verbas sucumbenciais decorrentes de sua atuação, inclusive quando devidas por quaisquer entes públicos, destinando-as a fundos geridos pela Defensoria Pública e destinados, exclusivamente, ao aparelhamento da Defensoria Pública e à capacitação profissional de seus membros e servidores;

XXII – convocar audiências públicas para discutir matérias relacionadas às suas funções institucionais.

Ademais, a Defensoria Pública é detentora de **poder de requisição**. Trata-se de uma prerrogativa institucional que possibilita a requisição de documentos, certidões e procedimentos dos entes públicos, garantindo a atuação judicial e extrajudicial na concretização dos direitos das pessoas nas suas múltiplas vulnerabilidades (econômica, técnica, jurídica, fática, organizacional).

A ampliação do leque de atribuições da instituição impõe à Defensoria Pública o dever de primar pela prevenção dos conflitos, a partir da educação em direitos, que funciona como uma via de mão dupla, na qual o profissional que atua na instituição deve ter consciência de que está em constante aprendizado a partir de uma troca de saberes entre o ensinar e aprender.

Para melhor cumprimento de seus objetivos, deve manter núcleos especializados em áreas temáticas sensíveis, ou seja, com maior grau de vulnerabilidade no tocante à violação de direitos.

## 1.2 QUEM PODE SER ATENDIDO PELA DEFENSORIA PÚBLICA?

A Lei Orgânica da Defensoria Pública, em seu art. 4º-A, inc. II, assegura que o atendimento deve ser fornecido com **qualidade e eficiência** ao usuário(a) que não pode pagar por este serviço, porém, em razão da própria feição constitucional e legal do conceito de necessitado, o critério para aferição de tal necessidade ou hipossuficiência não obedece a parâmetros rígidos e inflexíveis, devendo-se atentar para o grau de comprometimento da renda do beneficiário do serviço e natureza de suas despesas.

Tem-se adotado, em regra, o patamar de **até 03 (três) salários mínimos de renda familiar** como teto para a obtenção do atendimento pela Defensoria Pública do Estado da Paraíba, conforme Resolução nº 83/2022 – CSDP/PB. Todavia, a instituição não se limita a critérios objetivos, ou seja, não atende apenas as pessoas que possuem hipossuficiência financeira, isto porque, a condição de pobreza perpassa a qualquer noção meramente econômica ou quantitativa, atingindo preceitos qualitativos, que dizem respeito à própria condição humana e o mínimo existencial.

Assim, consideram-se vulneráveis, independentemente do critério da renda, os seguintes grupos: **mulheres vítimas de violência doméstica ou familiar; pessoas idosas; pessoas com deficiência ou com transtorno global de desenvolvimento; crianças e adolescentes; populações indígenas, quilombolas, ribeirinhos ou membros de comunidades tradicionais; consumidores superendividados ou em situação de acidente de consumo; pessoas vítimas de discriminação por motivo de etnia, cor, gênero, origem, raça, religião ou orientação sexual; pessoas vítimas de tortura, abusos sexuais, tráfico de pessoas ou outras formas de grave violação de direitos humanos; população LGBTQIA+; pessoas privadas de liberdade em razão de prisão ou internação; migrantes e refugiados; pessoas em situação de rua; usuários de drogas; catadores de materiais recicláveis e trabalhadores em situação de escravidão.**

## 2. ATENDIMENTOS

Atendimento significa dar atenção, tomar em consideração, acolher bem, ouvir detidamente, esclarecer e encaminhar aquele que busca a instituição para solucionar algum problema. O atendimento é um ato de amor e, por esta razão, na medida em que você trata a outra pessoa bem, o bem volta para você. O bom atendimento é agradável para o estagiário(a) e para a pessoa atendida. Uma pessoa bem atendida trata bem o(a) estagiário(a), deixa de presente um sorriso, uma piada ou um agradecimento sincero, e isto não tem preço. O reconhecimento pelo bom serviço prestado, um elogio sincero é algo extremamente motivador.

Os conhecimentos exigidos para o bom atendimento são muito diversificados em função do tipo de atendimento e da variedade de serviços prestados pela Defensoria Pública. Por conta disso, é importante você conhecer bem as atribuições da instituição, as características das tarefas que deve desenvolver e estar constantemente atualizado(a). Além disso, deve ser paciente, sociável, comunicativo(a), capaz de manter relacionamento interpessoal e trabalhar em equipe, mostrando segurança ao prestar a informação. Além disso, nunca deve prestar informações se estiver em dúvida. Caso tenha dúvidas, entre em contato com o setor responsável.

Visando resolver de forma hábil as questões cotidianas que envolvem o atendimento, você deve considerar o cidadão em primeiro lugar, garantir-lhe o direito a um serviço público de qualidade, disponibilizar e permitir o acesso à informação e permitir-lhe que se manifeste. É importante lembrar que os problemas pessoais precisam ficar do lado de fora da Defensoria.

### 2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A qualidade do atendimento no setor público em geral ainda deixa a desejar. Realidade dura que só será mudada se conhecermos de fato o que é um atendimento de qualidade e, sobretudo, colocarmos em prática. Para fornecer um atendimento de qualidade deve-se considerar alguns aspectos. O Dr. Leonard Berry indica cinco princípios, vejamos:

- I. Confiabilidade: compreende a capacidade de cumprir, de modo confiável e exato o que foi prometido.
- II. Empatia: o grau de cuidado e atenção individual que você demonstra aos clientes.
- III. Segurança: o conhecimento de causa e a cortesia que você mostra aos clientes e sua capacidade de transmitir sinceridade, competência e confiança.
- IV. Aparência: aparência física das instalações, dos equipamentos e a sua própria (e a dos demais colaboradores).
- V. Resposta: a boa vontade que você manifesta em ajudar os clientes prontamente.

Outro aspecto importante é a polidez no tratamento. Ao receber alguém deve-se cumprimentar, dando-lhe bom dia, indicando onde se sentar. Assim, como é importante

ter atenção especial com as pessoas idosas e com deficiência. Caso a pessoa necessite de alguma ajuda para se locomover ou sentar, a ajuda deve ser oferecida antes de ser pedida.

E como quebrar a impessoalidade e frieza que costuma caracterizar o serviço público? Inicialmente, você deve se apresentar informando o seu nome, posteriormente, deve-se questionar pelo motivo da procura ou o que a pessoa deseja, ou em que pode ajudar. Procure sempre chamar as pessoas pelo nome durante todo o atendimento, isso fará com que a impessoalidade seja quebrada e demonstrará uma maior atenção com o outro. O intuito é mostrar para o usuário do serviço que ela não é apenas mais um número no banco de atendimento da instituição defensorial, mas sim uma pessoa com nome e sobrenome.

Outro ponto relevante é saber diferenciar o “escutar” do “ouvir”. Quando se escuta, se assimila o que o outro está dizendo, quando você apenas ouve, às vezes você escuta, às vezes não. Lembre-se que na maioria das vezes a pessoa que procura o serviço da Defensoria, por ser humilde, pode ter dificuldade de se comunicar ou até mesmo vergonha de fazer alguma pergunta e expor seus problemas, logo, é necessário prestar atenção à linguagem utilizada no atendimento. É crucial que a sua linguagem seja clara e objetiva, ou seja, não é necessário utilizar termos técnicos do Direito. Lembre-se que, massivamente, o público da Defensoria é formado por pessoas extremamente pobres e com pouco conhecimento formal. Então dispense o “juridiquês”, facilite o atendimento de modo que o atendimento seja finalizado com suas dúvidas sanadas.

**SUGESTÃO:** Evite comunicar “foi deferida a tutela antecipada” explicando assim: “o juiz já concedeu o nosso pedido”. Em vez de “o seu processo foi extinto sem resolução do mérito”, esclareça da seguinte forma: “o juiz encerrou o processo, mas não chegou a julgar o nosso pedido, e por isso podemos abrir outro processo”.

Mais uma vez, é importante ter cuidado para não prestar informações erradas aos assistidos. Caso não tenha segurança em virtude da complexidade do caso, entre em contato com o(a) defensor(a) supervisor(a) e agende o atendimento para uma outra data, dando tempo para que os autos sejam examinados e você possa prestar uma informação precisa.

**ATENÇÃO:** Em hipótese alguma diga que “a causa está ganha”, ainda que seja uma demanda simples. Oriente que é uma boa causa e que tem chances de vitória, mas que no Direito tudo depende de quem vai analisar e quais os parâmetros utilizados.

Você pode se questionar: qual a forma de dar más notícias à pessoa atendida? Informações negativas devem ser dadas sempre com muita cautela. É importante demonstrar que lamenta a situação e que entende o que a pessoa deve estar passando. Lembre-se: empatia com a dor do outro faz parte de um bom atendimento.

Em alguns casos, é comum que a pessoa demonstre indignação e, portanto, queira desabafar. Você deve ouvir atentamente e procurar, de fato, entender a dor e a angústia de quem está ali. Se for necessário, ofereça um copo de água para que a pessoa se acalme. Isso demonstrará um carinho especial, algo raro hoje em dia e que faz a diferença.

Demonstre interesse pelo o que a pessoa diz, pelos problemas dela, na maioria das vezes, ela só quer ser ouvida e você foi escolhido(a) para esta tarefa, por isso, trate os

problemas delas como gostaria que fossem tratados se fossem seus.

Somos seres humanos, e nesta qualidade, somos limitados e imperfeitos, por isso é importante saber agir quando as falhas acontecerem, por exemplo, atraso no atendimento, o repasse de uma informação equivocada, a elaboração de uma petição errada ou até mesmo a perda de um documento. Se alguma dessas situações ocorrer, use sempre a regra básica da boa educação: um pedido sincero de desculpas, na maioria das vezes, será suficiente; mas caso a pessoa fique nervosa e passe a proferir algum tipo de agressão ou comentário depreciativo, não deve haver revide algum por sua parte.

Por fim, deve-se tomar muito cuidado com a expressão corporal. Lembre-se que o corpo fala, por isso, devemos nos policiar para que nossa expressão corporal seja agradável, garantindo-lhes um atendimento de excelência.

## 2.2 ATENDIMENTO VIRTUAL

Durante a pandemia, o atendimento remoto nos proporcionou uma experiência diferenciada e desafiadora. O aparelho telefônico foi o meio utilizado para prestar atendimento, proporcionando comodidade. Ocorre que por não haver contato visual entre os interlocutores, a expressão verbal se torna de suma importância, mas como fornecer um atendimento virtual de qualidade?

Para garantir a excelência no atendimento remoto, é necessário que as palavras sejam articuladas com clareza; o ritmo da fala deve ser bom, nem lento nem muito rápido; o tom de voz deve ser agradável; o nível de energia deve mostrar interesse e entusiasmo. Além do mais, sempre que possível, a ligação deve ser atendida rapidamente, assim como as mensagens do WhatsApp devem ser respondidas prontamente, dentro do horário de expediente.

Vejam um exemplo da dinâmica de atendimento virtual: o estagiário deve cumprimentar a pessoa; depois, identificar o órgão defensorial e também identificar-se; e, por fim, questionar a respeito de possível ajuda, desta forma: “Bom dia, você ligou para a Defensoria Pública da Comarca de XXXX/PB. Quem está falando é XXXX. Como posso ajudá-lo?”.

Embora o ambiente virtual seja muito informal, **devem ser evitadas abreviações e linguagem própria dos meios virtuais**, pois pode ser que a pessoa não reconheça esta linguagem.

Os emoticons são ferramentas muito utilizadas no campo virtual e, a princípio, não há qualquer vedação na sua utilização, levando em consideração que tais recursos possibilitam um atendimento menos formal. Entretanto, sugerimos cautela no emprego, levando em consideração a peculiaridade de cada assistido.

### 2.2.1 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Cada pessoa que passa nas salas da Defensoria Pública deixa um pouquinho das suas dores, da sua história, sobretudo quando essa pessoa é uma mulher que foi vítima de algum tipo de violência doméstica, totalmente vulnerabilizada. É preciso orientar os meios mais acessíveis e seguros para a situação que se apresenta.

Sabe-se que a violência de gênero existe e vai muito além da orientação sexual da pessoa, porém, a vítima vulnerabilizada que procura nossos serviços deve ser **do gênero feminino ou identificar-se com ele**.

Antes de iniciar o atendimento por telefone, deve-se previamente verificar se a mulher está falando de um lugar seguro, se existem crianças com ela e se essas crianças estão em segurança também. Caso esteja em risco, a mulher deve ser orientada a ligar para o número 190 ou pedir ajuda a algum vizinho ou familiar que possa acionar as autoridades policiais. Além disso, deve-se orientá-la a baixar no seu celular o aplicativo gratuito **SOS MULHER PB**.

A Lei nº 11.340/06 - Lei Maria da Penha prescreve mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher **independente da orientação sexual**. Ainda, vale lembrar, que no decorrer dos anos o conceito 'família' se ampliou, de modo que hoje, adquire-se uma roupagem muito abrangente do conceito e imagem de família. A união de um homem e de uma mulher é hoje apenas um dos modelos de famílias que se pode construir. Ainda que tardiamente, em 2011, nosso ordenamento jurídico reconheceu a união de casais homoafetivos e isso nos permite afirmar que os direitos e deveres de casais heterossexuais também são garantidos aos casais homoafetivos.

Como já fora mencionado, a empatia é um dos aspectos basilares para um atendimento de excelência, por isso, ao atender uma mulher em situação de violência doméstica é necessário empatia e paciência para ouvi-la, procurar compreender a sua dor, suas experiências, vivências e contexto social na qual está inserida. Muitas vezes, a mulher sequer sabe o que pedir judicialmente, ou até mesmo tem dificuldade de identificar o tipo de violência sofrida. A mulher precisa ser informada de que a violência e o abuso não fazem parte de um relacionamento saudável. Mas, essa informação deve ser passada sem julgamentos. Suas escolhas jamais deverão ser criticadas!

Uma escuta ativa requer que a mulher possa ser valorizada em seus acertos e decisões. Por exemplo, valorizar o fato de ela estar procurando ajuda é algo bastante efetivo nesse momento.

O atendimento deve seguir rigorosamente critérios que preserve a privacidade e o sigilo das informações prestadas pela mulher durante o atendimento. Antes de finalizar o atendimento, a mulher deve ser indagada se tem algum meio de comunicação com privacidade suficiente para receber mensagens de retorno da Defensoria Pública (por e-mail ou celular), caso precise. Sua autorização nesse sentido será necessária para que possamos estabelecer novos contatos.

Caso considere que há risco à vida ou dificuldade de compreensão sobre o atendimento solicitado, a escuta deverá ser encaminhada ao Núcleo de Atendimento da Mulher, com retorno do contato o mais breve possível. Trata-se de um núcleo especial de promoção e defesa dos direitos da mulher, porém, sua atuação não se limita ao atendimento à mulher em situação de violência doméstica, mas também direciona suas atividades à dinâmica da sociedade, que produz desigualdade de gênero, como a rede de atendimento do Poder Público, com o intuito de aumentar a capacidade de resposta ao problema social de violência e evitar a revitimização.

A fim de proporcionar um atendimento especializado nessa matéria, o Conselho Superior da Defensoria Pública aprovou a **Resolução nº 67/2021 - CSDP**, que estabelece

em seu art. 2º um rol de providências que devem ser tomadas frente a um atendimento dessa natureza:

Art. 2º – A servidora ou o servidor, membra ou membro, estagiária ou estagiário ou ainda trabalhadora terceirizada ou trabalhador terceirizado da Defensoria Pública que, durante o exercício de suas funções, ouvir revelação espontânea de violência sofrida por mulher, em qualquer das modalidades da Lei 11.340/06, independentemente da demanda que trouxe a mulher à Defensoria Pública, deverá adotar as seguintes providências:

I – garantir um atendimento respeitoso, humanizado e sensível às preferencialmente, por estagiária, servidora ou Defensora Pública do gênero feminino;

II – quando for possível, a depender da estrutura de cada sede, realizar o atendimento à assistida em recinto em separado, de forma que proporcione segurança à mulher, bem como garantir o sigilo do Psicólogo ou ainda Assistente Social;

III – ouvir, com atenção, o que lhe for relatado pela mulher, sem censura ou demonstração de qualquer forma de julgamento, bem como evitar perguntas que induzam a questões morais e éticas ou que não tenham relação direta com o caso narrado, sempre esclarecendo à mulher a importância de se obter determinada informação;

IV – não revitimizar a mulher, evitando sucessivas inquirições sobre o mesmo fato nos âmbitos criminal, cível e administrativo, bem como questionamentos sobre sua vida privada, explicando os objetivos da atuação da Defensoria Pública no âmbito da demanda de violência;

V – solicitar, para a mulher, o auxílio da equipe técnica especializada risco e/ou vulnerabilidade e, sempre que necessário novo atendimento técnico, este será

preferencialmente realizado por mulheres e com formação em gênero;

VI – orientar a mulher a respeito da possibilidade de registrar boletim de ocorrência e/ou solicitar medida protetiva de urgência, prestando atenção aos prazos prescricionais e decadenciais envolvidos, à natureza da ação penal de eventual crime, além de esclarecê-la, com linguagem acessível e de forma clara, sobre como será o trâmite e quais podem ser

VII- solicitar apoio técnico da Coordenadoria de Defesa da Mulher, da equipe técnica dos núcleos ou da equipe da Defensoria Pública, do necessário;

## 2.2.2 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA

### IDOSA

O atendimento ao público de pessoas idosas exige alguns cuidados especiais. A Defensoria Pública garante atendimento especializado e prioritário para o cidadão **acima de sessenta anos**, atuando: (a) no âmbito individual, voltado à defesa da pessoa idosa em situação de risco social, vítima de maus tratos (violência física/ psicológica/ sexual/ patrimonial, negligência, abandono, autonegligência); (b) no âmbito coletivo, mediante a articulação de políticas públicas voltadas aos direitos da pessoa idosa, particularmente nas tutelas coletivas aos direitos das pessoas relativos à saúde, liberdade, dignidade, ao respeito, educação, cultura, esporte e lazer, profissionalização, assistência social, habitação, transporte.

Para oferecer um atendimento de excelência, alguns cuidados são inerentes:

As pessoas idosas têm prioridade no atendimento. Se você notar que alguém da terceira idade está aguardando para ser atendido, termine o atendimento que você estiver fazendo e, logo em seguida, atenda quem estiver direito ao atendimento preferencial ou peça para algum outro colega realizar o atendimento prontamente.

Algumas pessoas podem ter dificuldade para ficar em pé, caminhar ou, até mesmo, sentir algum desconforto devido a alguma doença. Por isso, faz parte de um bom atendimento ser empático e chamá-los o quanto antes.

Durante o atendimento, jamais subestime a capacidade de discernimento e escolha da pessoa atendida. É importante que a pessoa idosa não sinta diferença no atendimento pelo fato de estar na terceira idade, sobretudo, no primeiro contato.

Dificuldades para falar, principalmente, para ouvir estão entre as mais recorrentes entre as pessoas idosas. Além disso, você pode se deparar com problemas como esquecimento, demora na resposta, entre outras situações atípicas. Nesses casos, é importante ter muita paciência. Espere o tempo da pessoa idosa, deixe claro que você está ali para atendê-la e faça perguntas que possam ajudá-la a falar ou a se lembrar do que ela precisa.

Se por um lado o(a) estagiário(a) precisa ter paciência no atendimento com a pessoa idosa, por outro, nem todos estão preparados para um grande volume de informações.

Uma das premissas básicas de um bom atendimento é ouvir o que a pessoa tem a dizer para, só então, dar prosseguimento. A **escuta ativa** na interação é fundamental para compreender melhor o que a pessoa precisa. É comum que, durante o atendimento, essas pessoas gostem de conversar sobre amenidades ou contar alguma história. Nesses momentos, não custa nada dar a atenção que eles(as) necessitam: converse, esteja atento(a) ao que eles(as) falam e demonstre sempre boa vontade ao atender.

Cuidado com as palavras: enquanto uma pessoa jovem pode ouvir tudo e, se não entender, pesquisar rapidamente na internet sobre o que você informou, a pessoa idosa já pode não ter essa rapidez e habilidade. Fale de maneira clara e em tom adequado, reforçando, em seguida, se ele entendeu tudo. Se for o caso, escreva em um papel qualquer orientação que precise ser levada em consideração, para que ele possa se lembrar depois.

Dessa forma, a paciência, a empatia e o respeito com a melhor idade são os pilares de um bom atendimento.

## 2.2.3 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À INFÂNCIA E JUVENTUDE

A atuação perante os Juízos da Infância e Juventude concentra-se na defesa de adolescentes acusados de terem cometido atos infracionais ou que cumprem medidas socioeducativas por determinação judicial (internação, liberdade assistida, serviços comunitários, entre outras). Outros casos incluem o atendimento de problemas relacionados a crianças e adolescentes que vivem em situação de risco, de pedidos de adoção ou de guarda e demais disposições relativas ao Estatuto da Criança e do Adolescente.

O atendimento às crianças, adolescentes e suas respectivas famílias não pode seguir o mesmo "padrão" empregado para as demais demandas, devendo primar pela celeridade, em razão da prioridade legal que lhes é conferida.

É importante lembrar que a prática do ato infracional, via de regra, é antecedida por histórias de violações de direitos fundamentais de seus protagonistas. Uma criança ou adolescente não nasce "em conflito com a lei", mas cresce e se constrói numa família (nuclear ou ampliada, biológica ou substituta), numa comunidade e num Estado, que deveriam, todos, assegurar seu desenvolvimento sadio como resultado concreto da promoção e garantia de direitos.

Atenção para termos inadequados. Embora muito utilizado pelo sistema de justiça, a nomenclatura "menor" é ultrapassada, pois remonta ao revogado "Código de Menores", de Mello Mattos, e, muitas vezes, vem carregado de preconceitos. Por tal razão, prefira sempre usar "criança", "adolescente" ou o próprio nome da pessoa.

Acolha o adolescente e o seu responsável e em hipótese alguma julgue a atitude ou escolhas deles. Caso haja necessidade, agende um atendimento com o defensor supervisor.

## 2.2.4 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO MENTAL

Pessoas em situação de sofrimento mental são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana. O que dizemos mostra o que pensamos e o que acreditamos. Assim, em primeiro lugar, é preciso dizer que a nomenclatura correta a ser utilizada é "**pessoa em situação de sofrimento mental**".

A definição de doença mental engloba uma série de condições que afetam a convivência do indivíduo na sociedade e podem ocasionar alterações comportamentais, afetivas, de concentração, de humor, de percepção da realidade, entre outras.

O artigo 2º da Lei 10.216/01, através de seu parágrafo único, define os direitos da pessoa em situação de sofrimento mental:

- I – ter acesso ao melhor tratamento do sistema de saúde, consentâneo às suas necessidades;

- II – ser tratada com humanidade e respeito e no interesse exclusivo de beneficiar sua saúde, visando alcançar sua recuperação pela inserção na família, no trabalho e na comunidade;
- III – ser protegida contra qualquer forma de abuso e exploração;
- IV – ter garantia de sigilo nas informações prestadas;
- V – ter direito à presença médica, em qualquer tempo, para esclarecer a necessidade ou não de sua hospitalização involuntária;
- VI – ter livre acesso aos meios de comunicação disponíveis;
- VII – receber o maior número de informações a respeito de sua doença e de seu tratamento;
- VIII – ser tratada em ambiente terapêutico pelos meios menos invasivos possíveis;
- IX – ser tratada, preferencialmente, em serviços comunitários de saúde mental.

Assim, as pessoas em situação de sofrimento mental usufruem dos mesmos direitos de cidadania que qualquer outra pessoa, pois não deixam nunca de ser cidadãos. É necessário ressaltar, sobretudo, que a essas pessoas devem ser garantidos os direitos universais dos seres humanos e os princípios do Sistema Único de Saúde: universalidade, igualdade e dignidade. Entretanto, conforme a gravidade do transtorno, essas pessoas podem sofrer algumas restrições como, por exemplo, a curatela, que atinge atualmente apenas a esfera dos direitos patrimoniais. O intuito é a proteção da pessoa, sem cercear sua liberdade de atuação e do pleno exercício de seus direitos.

Uma pessoa que está em situação de sofrimento mental pode ter questões jurídicas a serem tratadas pela Defensoria Pública. Esta pessoa pode estar tendo seus direitos violados de alguma maneira e, portanto, pode precisar de orientação jurídica para efetivá-lo judicialmente. A maior dificuldade está em diferenciar sua demanda jurídica de outras demandas relacionadas a este transtorno.

Durante o atendimento, sempre que você apresentar dificuldade de comunicação decorrente de aparente sofrimento ou confusão mental, deve acionar o(a) Defensor(a) supervisor(a), para este acionar a intervenção imediata de equipe multidisciplinar da unidade ou da prefeitura. Identificado fato que possa ensejar alguma pretensão jurídica, deve prestar a orientação jurídica cabível ao caso e, caso haja necessidade, acione o(a) Defensor(a).

Lembre-se que a pessoa em sofrimento psíquico, seja qual for a causa, encontra-se sempre em uma situação de grande vulnerabilidade. A abordagem dessa pessoa deve pautar-se, sobretudo, pela construção de uma aliança, que é feita por meio de cortesia, sensibilidade e acolhimento. Afirmativas empáticas e compreensivas, que abordem as emoções de forma direta e que deixem clara a natureza do contato, são fundamentais.

Certamente o contato com pessoas em sofrimento causará mobilização afetiva no(a) estagiário(a). Essa troca pode provocar tanto sentimentos positivos quanto negativos pelo estagiário(a) em relação à pessoa atendida.

Nunca é fácil manter a compostura quando o que se experimenta é uma emoção negativa. Nesses casos é fundamental ser compassivo e lutar contra uma tendência natural de defender-se ou reservar-se atrás de uma couraça protetora de indiferença. Procure sempre

demonstrar curiosidade, interesse e disponibilidade para ajudar a resolver o problema. O entendimento de que um comportamento indesejável é ocasionado pela dificuldade do(a) atendido(a) em lidar com sua dor, muito mais do que uma perversão premeditada, ajuda no exercício da tolerância.

Lidar com os limites da sua função é essencial e provavelmente a tarefa mais difícil na Defensoria Pública. Ainda que não consigamos solucionar o motivo do sofrimento ou que alcancemos um desfecho favorável, é importante assegurar que tudo o que esteve alcançável pela Defensoria foi feito. Ter a certeza de que tudo que podia ser feito foi tentado é o conforto de todos os(as) profissionais que tem em seu campo de trabalho limites estreitos.

Cumprir ainda lembrar que a porta de entrada no Sistema Único de Saúde para tratamento das pessoas em sofrimento psíquico ocorre por duas vias: os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e as emergências psiquiátricas. Os CAPS são equipamentos comunitários e que devem ser sempre a preferência. Eles funcionam com equipes multiprofissionais compostas pelo menos por médico(a), psicólogo(a), assistente social e enfermeiro(a). As emergências psiquiátricas hospitalares devem ser acessadas em situações de exceção quando há risco iminente à vida da pessoa.

Por fim, vale frisar à pessoa atendida que o atendimento às pessoas privadas de liberdade será realizado sempre com antecedência pelo Defensor Público, no período anterior ao da realização da audiência, solicitando-se auxílio a equipe multidisciplinar, se necessário.

## **2.2.5 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

A legislação brasileira já passou por grandes avanços no intuito de empoderar e garantir a autonomia das pessoas com deficiência, um dos marcos de avanços legislativos, por exemplo foi a incorporação, sob o status de norma constitucional da Convenção da ONU (Organização das Nações Unidas) sobre os direitos das pessoas com deficiência (Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009) e seu Protocolo Facultativo e a edição do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei no 13.146/2015) em âmbito interno. Mais recentemente também o Tratado de Marraquexe para facilitar o acesso a obras publicadas às pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades para aceder ao texto impresso, e que igualmente foi incorporado ao Ordenamento Jurídico Brasileiro com status constitucional.

Em um mundo onde o individualismo ainda predomina, a Defensoria Pública é um instrumento de inclusão social das pessoas com deficiência e mais do que nunca é preciso lutar contra o capacitismo. A deficiência não pode mais ser entrelaçada à ideia de caridade e de vitimização. A deficiência não é mais um problema individual da pessoa que a torna incapacitada diante de suas limitações. A deficiência é uma questão eminentemente social, pois é o contexto que gera a exclusão.

## **2.2.6 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA**

Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Muitas fazem a leitura labial, outras usam a Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Ao atender uma pessoa com deficiência auditiva, fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere. Faça com que a sua boca esteja bem visível, uma vez que gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial. Fique num lugar iluminado e evite ficar contra a luz, pois isso dificulta ver o seu rosto.

Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou. Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita, e caso não consiga dar continuidade ao atendimento, entre em contato com a Coordenadoria da Pessoa com Deficiência para ver a possibilidade de acionar um intérprete.

## **2.2.7 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

Ao receber uma pessoa com deficiência visual, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Caso seja necessária sua ajuda como guia para locomoção dentro da sala da Defensoria Pública, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado ou em seu ombro, conforme a preferência da pessoa a ser guiada. Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas, porém, a menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz usual.

Ao responder perguntas de uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares.

Se durante o atendimento houver necessidade de você se afastar, avise ao assistido cego, pois ele pode não perceber a sua saída.

Caso tenha alguma dificuldade entre em contato com a Coordenadoria da Pessoa com Deficiência.

## **2.2.8 ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA E MOTORA**

Ao atender uma pessoa com deficiência física e motora, é primordial saber que, para uma pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa em cadeira de rodas, sente-se, para que você e ela fiquem no mesmo nível.

Caso o cidadão necessite de suporte, ao conduzir uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente. Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha a ré, sempre apoiando

para que a descida seja sem solavancos. Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência.

Destaca-se que uma pessoa com paralisia cerebral tem uma lesão neurológica ocasionada antes, durante ou após o nascimento e, por isso, têm necessidades específicas: é muito importante respeitar o seu ritmo e ter atenção ao ouvi-lo, pois a maioria tem dificuldade na fala e caso você sinta dificuldade em entender, entre em contato com a Coordenadoria da Pessoa com Deficiência.

## 2.2.9 ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELLECTUAL

Deficiência intelectual **não** deve ser confundida com doença mental. As pessoas com deficiência intelectual possuem déficit no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere a transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.

Durante o atendimento à pessoa com deficiência intelectual, o estagiário(a) deve agir naturalmente: dê atenção, converse, seja gentil, trate-a com respeito e consideração. Se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Lembre-se: não trate como criança aquelas pessoas que não o são.

## 2.2.10 ATENDIMENTO À PESSOA AUTISTA

O autismo, ou TEA, consiste em uma disfunção neurológica, cujos sintomas englobam diferentes características, como a dificuldade de comunicação por deficiência no domínio da linguagem, a dificuldade de formar o raciocínio lógico, a dificuldade de socialização, além de prejuízos a respeito do desenvolvimento de comportamentos restritivos e repetitivos. A lei que instituiu a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Lei nº 12.764) confere à pessoa com transtorno do espectro autista o mesmo tratamento da pessoa com deficiência, para todos os efeitos legais.

Caso alguma pessoa autista ou algum pai ou alguma mãe chegue acompanhado(a) de seu filho autista, o atendimento também deve ser realizado de forma prioritária.

Lembremos sempre: a maior deficiência não é uma limitação física, sensorial, mental ou intelectual, mas a incapacidade de aceitar e conviver com as diversidades de forma saudável, pois é justamente a convivência com as diferenças que nos trazem crescimento e amadurecimento pessoal.

## 3. NOÇÕES BÁSICAS DE PJE

A tecnologia da informação está integrada com nosso presente e, definitivamente, com o nosso futuro, e essa força global de mutações nos processos de trabalho e, portanto, nos padrões de cultura, também haveria de se projetar nas atividades da Justiça.

O PJe - Processo Judicial Eletrônico, foi lançado em 21 de junho de 2011, decorrente de uma iniciativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com a colaboração de Tribunais brasileiros para convergir os inúmeros sistemas, até então existentes, em um único, o que sem estreme de dúvidas, facilitou a atuação de todos os usuários.

Desde a Lei n. 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial,

alterando inclusive o Código de Processo Civil, um grande passo foi dado para a implantação do processo eletrônico no âmbito do Poder Judiciário.

Em sua estrutura, definiu-se, em linhas gerais, a prática de atos processuais por meio eletrônico, dispondo sobre a transmissão de petições, as citações e intimações, Diário da Justiça Eletrônico, prática de atos processuais em geral, entre outros pontos.

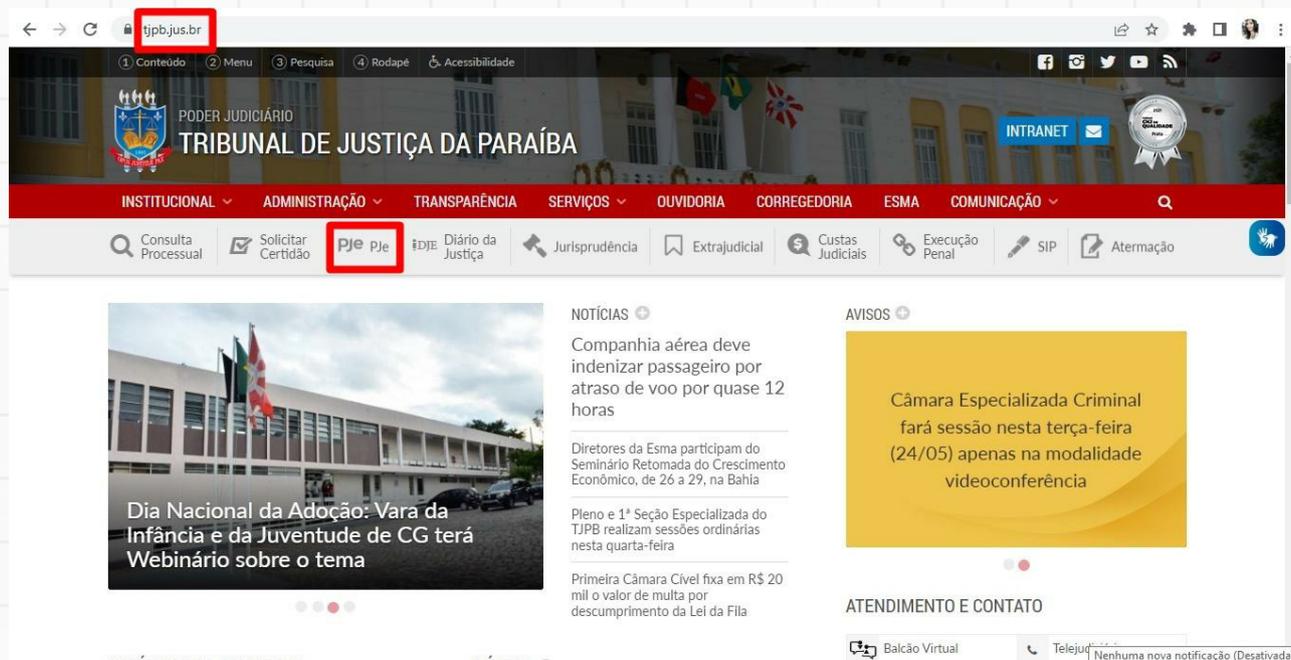
Um processo é distribuído no PJe de acordo com as competências previamente definidas e vinculadas aos órgãos julgadores. A distribuição é feita sempre por sorteio do cargo judicial do órgão jurisdicional de destino, à exceção dos casos de distribuição por dependência.

A definição da competência de um órgão julgador é feita no cadastramento realizado pelos técnicos do TJPB. O PJe somente permite a distribuição de um processo judicial se ele for cadastrado com dados necessários e suficientes para sua atribuição a alguma competência já existente, ou seja, se for escolhida uma jurisdição que tenha órgãos julgadores definidos com competências, se a classe, assuntos e partes escolhidos estiverem entre aquelas inseridas em uma dessas competências.

Os tribunais, varas e unidades do Judiciário, Ministério Público, Defensoria e Delegacias são cadastrados no PJe como entes, e cada um terá um órgão de representação que pode congrega uma ou mais pessoas como representantes. Essas pessoas terão a possibilidade de autuar procedimentos, receber intimações, apresentar petições etc.

**Uma das atribuições do estagiário é a consulta processual, a qual é realizada pelo PJe. A seguir ensinaremos passo a passo a forma de efetuar a referida consulta:**

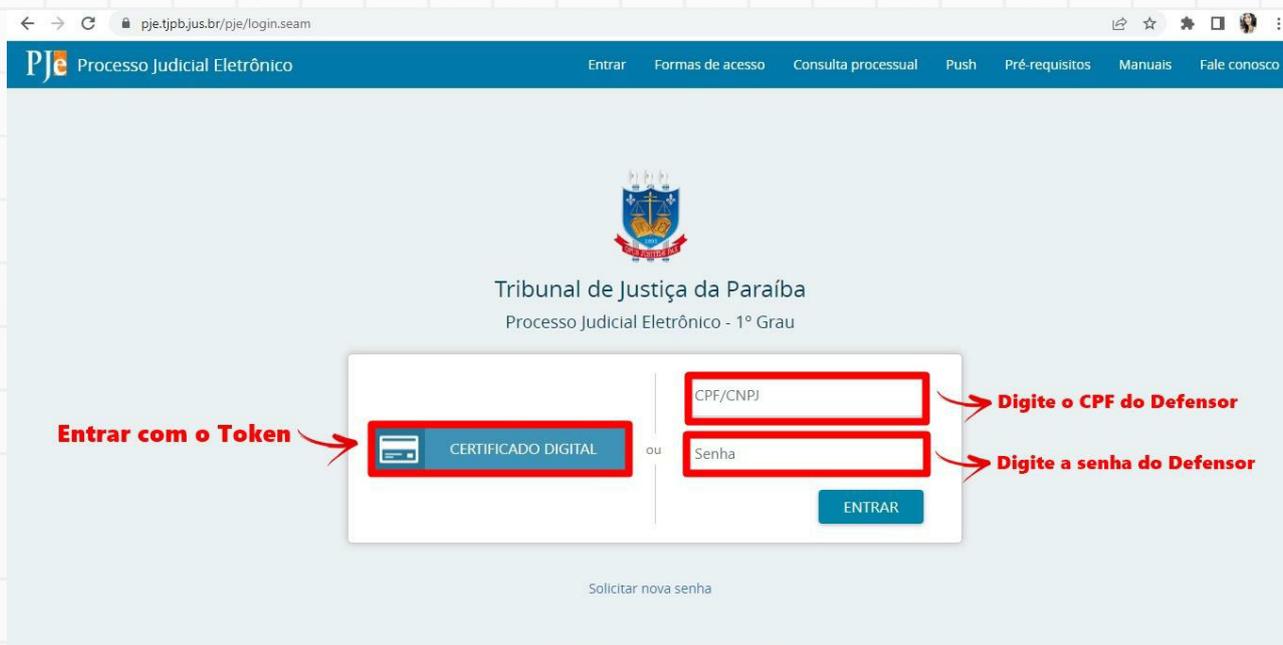
1) Acesse o site do Tribunal de Justiça (<https://www.tjpb.jus.br/>), em seguida clique na aba PJe;



Em seguida, clique em Acessar Sistema e depois em 1º Grau;



3) Aqui você irá inserir o CPF e a senha fornecida pelo Defensor supervisor;



4) Após a inserção do login e senha de acesso, o sistema encaminhará o(a) usuário(a) para o painel do representante processual;



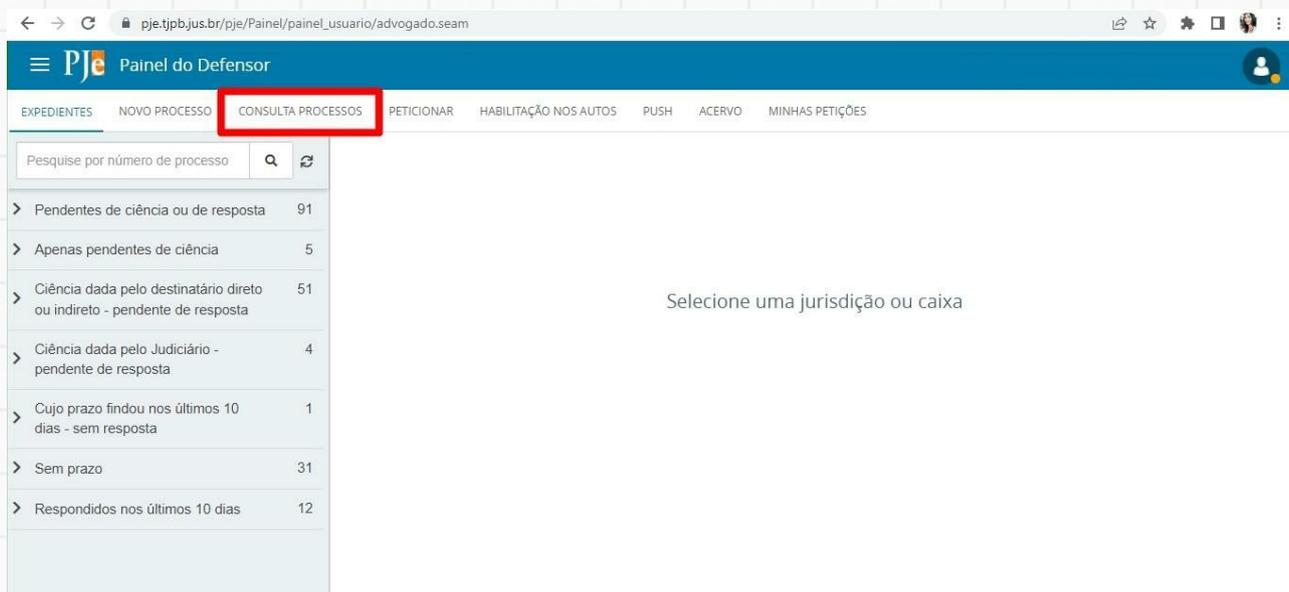
**Usuário:** área de identificação do(a) usuário(a), na qual se pode, também, identificar a localização e o papel que ele está utilizando no momento;

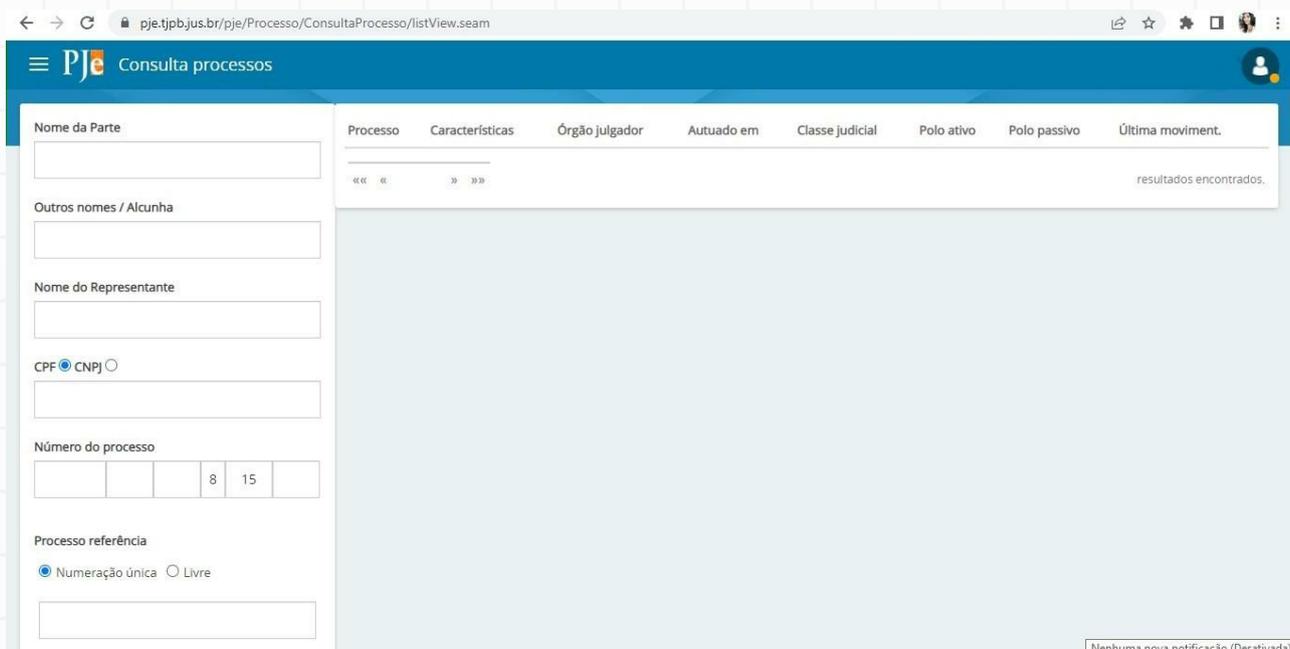
**Menu:** área em que são disponibilizadas as funcionalidades do sistema.

**Abas:** disponíveis para visualização rápida de processos e expedientes, e demais trabalhos pendentes para o usuário logado, nas abas serão visualizados os expedientes, o acervo geral e as petições do defensor.

**Agrupadores:** no PJe, os atos de comunicação (citações, intimações e notificações) podem ser feitos por diversos meios, tais como correspondência postal, publicação em diário eletrônico e intimação eletrônica na forma da Lei n.º 11.419/2006. Em qualquer caso, tendo sido expedido um ato de comunicação dirigido ao representante ou à pessoa por ele representada, o sistema exibirá essas intimações na aba “Agrupadores” do painel do representante.

Para consultar algum processo, clique na aba consultar processo;

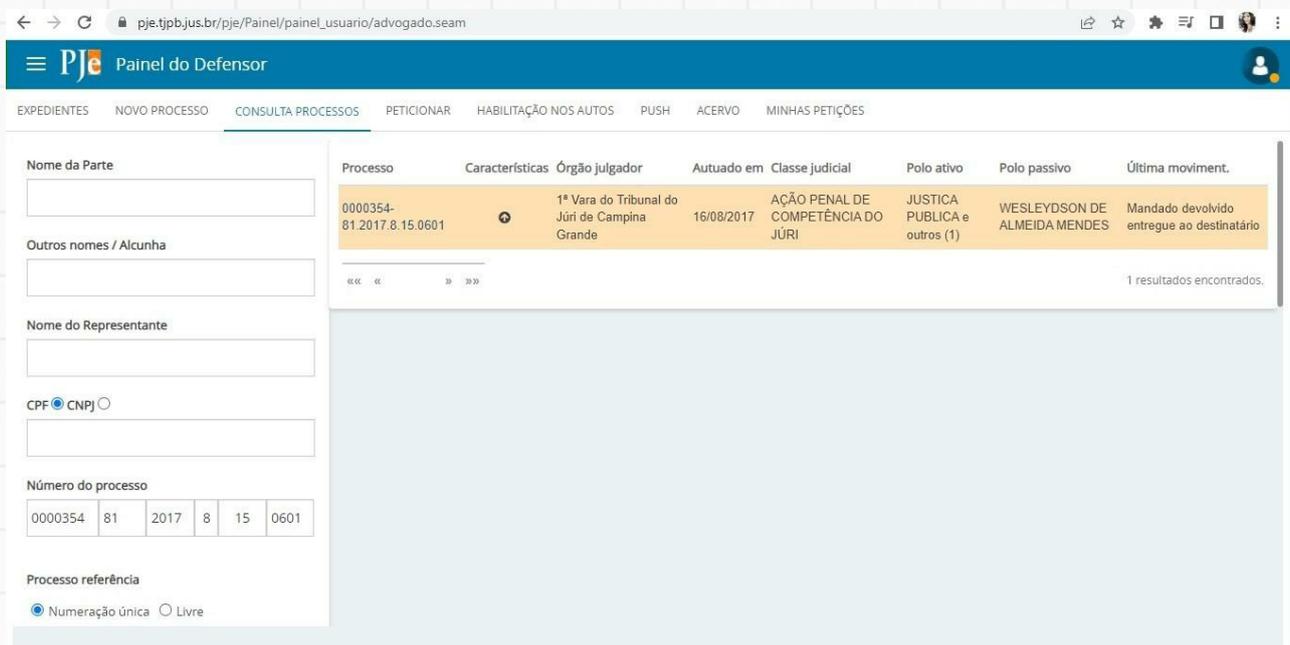




Após acessar o sistema, você poderá pesquisar qualquer processo, desde que os autos não sejam sigilosos. Você pode pesquisar o processo por qualquer uma das informações que você possua: nome da parte, nome do representante, CPF ou CNPJ, número do processo, processo referência, classe, assunto, OAB do advogado, jurisdição órgão julgador, data de autuação, valor da causa ou movimentação processual.

Você pode preencher mais de uma informação para realizar a sua pesquisa: ex. escolher nome e CPF da parte. Depois que incluir o dado pelo qual deseja efetuar a pesquisa, clique em “Pesquisar”.

O sistema irá carregar os processos que possuem os dados que você incluiu na sua pesquisa, informando os dados resumidos nas abas: processo, características do processo, órgão julgador, autuação, classe judicial, polo ativo, polo passivo e última movimentação.



Ao clicar no número do processo, o sistema mostrará todas as informações relevantes do processo: do lado esquerdo vê-se os movimentos e documentos processuais e no

The screenshot displays the PJe system interface for a criminal case. The left sidebar shows case details: 'Classe judicial' (AÇÃO PENAL DE COMPETÊNCIA DO JÚRI (282)), 'Assunto' (Homicídio Qualificado (3372)), 'Jurisdição' (Campina Grande - Fórum de Campina Grande), 'Autuação' (16 ago 2017), 'Última distribuição' (12 ago 2021), 'Valor da causa' (R\$ 0,00), 'Segredo de justiça?' (NÃO), 'Juzo 100% digital?' (NÃO), and 'Justiça gratuita?' (NÃO). The main area is titled 'Visão geral' and is split into 'Polo ativo' and 'Polo passivo'. The 'Polo ativo' section lists 'JUSTICA PUBLICA (REPRESENTANTE)' and 'MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAIBA - CNPJ: 09.284.001/0001-80 (REPRESENTANTE)'. The 'Polo passivo' section lists 'WESLEYDSON DE ALMEIDA MENDES (REU)' and 'Defensoria Pública do Estado da Paraíba'. To the right, under 'Outros Interessados', there is a 'Baixar o processo completo' button and a list of names with their CPF numbers. At the bottom, a document preview shows a date stamp '23 mai 2022' and a signature block for 'FRANCISCO FELIPE DE ARAÚJO OFICIAL DE JUSTIÇA AVALIADOR' dated 'Belém - PB, 23 de maio de 2022'.

É importante destacar que o artigo 186 do CPC traz a regra da **contagem em dobro dos prazos processuais para a Defensoria Pública**. A prerrogativa já vem da Lei n. 1.060/50 e na Lei Complementar n. 80/94, e hoje consta também do CPC/15. A contagem do prazo se iniciará com a intimação do defensor público na vara responsável pelo processo (ciência do expediente), momento a partir do qual se iniciará a contagem de prazos processuais (art. 186, §1º, com referência expressa ao art. 183, §1º, ambos do CPC).

## 4. DO ESTÁGIO

O estágio é regulamentado pela Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, podendo ser voluntário ou remunerado. O trabalho voluntário é uma atividade não remunerada em que uma pessoa passa a dedicar seu tempo, trabalho e talento de forma espontânea em benefício de causas de interesse social e comunitário. O estágio remunerado, por sua vez, é um programa formal desenvolvido e oferecido pela instituição em parceria com o CIEE – Centro de Integração Empresa–Escola.

Destaca-se que a Defensoria Pública oferece estágio para estudantes de graduação e pós-graduação. Para o estágio remunerado é inerente que a instituição de ensino tenha convênio com a instituição defensorial.

<b>ESTÁGIO DE GRADUAÇÃO:</b>	
Carga horária:	04 (quatro) horas diárias, totalizando 20 (vinte) horas semanais.
Turno:	Manhã ou tarde (dependendo do local do estágio).
Duração:	01 ano podendo ser prorrogado por igual período, atingindo o período máximo de 02 anos de estágio na instituição.
Recesso:	Ao completar 01 ano, o estagiário tem direito a recesso remunerado de 30 dias.
Desligamento:	Ocorrerá automaticamente, ao término da vigência; por interrupção ou conclusão do curso; a pedido do estagiário; ou, a qualquer tempo, por conveniência da Administração. Na hipótese de desligamento por conclusão do curso, o estágio será encerrado obrigatoriamente em 30 de junho ou 31 de dezembro, conforme o semestre.
Bolsa-auxílio:	R\$400,00 (quatrocentos reais) + R\$50,00 (cinquenta reais) para auxílio transporte), totalizando R\$450,00 (quatrocentos e cinquenta reais).

<b>ESTÁGIO DE PÓS-GRADUAÇÃO:</b>	
Carga horária:	06 (seis) horas diárias, totalizando 30 (trinta) horas semanais.
Turno:	01 ano podendo ser prorrogado por igual período, atingindo o período máximo de 02 anos de estágio na instituição.
Duração:	01 ano podendo ser prorrogado por igual período, atingindo o período máximo de 02 anos de estágio na instituição.
Recesso:	Ao completar 01 ano, o estagiário tem direito a recesso remunerado de 30 dias.
Desligamento:	ocorrerá automaticamente, ao término da vigência; por interrupção ou conclusão da pós-graduação; a pedido do estagiário; ou, a qualquer tempo, por conveniência da Administração.
Bolsa-auxílio:	R\$950,00 (novecentos e cinquenta reais)+ R\$50,00 (cinquenta reais) para auxílio transporte, totalizando R\$1.000,00 (um mil reais).

O estágio é formalizado por meio de TCE - Termo de Compromisso de Estágio devidamente assinado pelo Defensor Geral, pela pessoa responsável pela instituição de ensino e pelo estagiário.

O gerenciamento da folha de pagamento dos estagiários é realizado pelo CIEE, de modo que dúvidas nesse sentido devem ser reportadas à equipe de Coordenação de Estágio.

O formulário de frequência é concedido pela instituição defensorial e pode ser repassado ao estagiário pela equipe de Coordenação do Estágio.

As frequências devem ser enviadas devidamente preenchidas e assinadas pelo

estagiário e pelo defensor supervisor, até o 5º dia útil de todos os meses para o e-mail: dppbestagiarios@gmail.com.

## 4.1 DO(A) ESTAGIÁRIO(A)

O papel do estagiário(a), seja na atuação de apoio técnico, seja no atendimento à população, é de extrema importância para a boa fluência das atividades institucionais. O atendimento exige conhecimento jurídico, compreensão dos problemas e dos conflitos sociais enfocados e habilidade de relacionamento interpessoal. Muitas vezes, é ele o primeiro contato entre o público que busca a assistência jurídica e a Defensoria Pública.

Incumbirá ao estagiário, portanto, auxiliar nas atividades desempenhadas no setor em que forem lotados, devidamente supervisionados, de modo a contribuir no seu aprendizado e desempenho acadêmico, além de preparar para a vida profissional após a graduação.

## 4.2 CABE AO(À) ESTAGIÁRIO(A):

a) Cumprir, com todo empenho e interesse, toda programação estabelecida para seu ESTÁGIO;

b) Observar, obedecer e cumprir as normas internas da instituição, preservando o sigilo e a confidencialidade das informações que tiver acesso;

c) Manter-se antenado as atualizações legislativas e jurisprudenciais;

d) Ser organizado;

e) Ser pontual e assíduo;

f) Apresentar documentos comprobatórios da regularidade da sua situação escolar, sempre que solicitado pela instituição defensorial;

g) Participar obrigatoriamente dos treinamentos e cursos disponibilizados pela instituição;

h) Zelar pela conservação do material e patrimônio da Defensoria Pública;

i) Usufruir de recesso de 30 (trinta) dias sempre que estágio tenha duração igual ou superior a um ano;

j) Em caso de falta, providenciar a comunicação imediata do fato e, quando se tratar de afastamento para tratar da própria saúde, apresentar o respectivo atestado médico;

k) Manter rigorosamente atualizados seus dados cadastrais e escolares, junto à Defensoria Pública e ao CIEE;

l) Informar de imediato, qualquer alteração na sua situação escolar, tais como: trancamento de matrícula, abandono, conclusão de curso ou transferência de Instituição de Ensino;

m) Informar previamente os períodos de avaliação na Instituição de Ensino, para fins de redução da jornada de estágio.

**ATENÇÃO:** Você terá acesso a uma série de informações sobre a vida das pessoas, inclusive processos em segredo de justiça! Em tempos de redes sociais, muita cautela e respeito ao sigilo para não acarretar dano à privacidade de terceiros!

## 4.3 VEDAÇÕES

1. Identificar-se nessa qualidade ou usar papéis com o timbre da Defensoria Pública do Estado em qualquer matéria alheia às respectivas atividades;
2. Utilizar distintivos e insígnias privativos dos membros da Defensoria Pública do Estado;
3. Praticar quaisquer atos, processuais ou extraprocessuais, que exijam qualidade postulatória ou constituam atribuição exclusiva de órgão de execução da Defensoria Pública do Estado, salvo assinar peças processuais ou manifestações nos autos juntamente com Defensor Público;
4. Exercer cargo, emprego ou função pública, ou ocupação privada, incompatível com suas atividades na Defensoria Pública do Estado;
5. Prestar serviços externos, ainda que acompanhado pelo supervisor de estágio ou por pessoa por este designada, exceto nos casos em que a atividade esteja correlacionada com as previstas no Termo de Compromisso de Estágio;
6. Transportar, a pedido de servidor ou de qualquer outra pessoa, dinheiro ou títulos de crédito;
7. Realizar serviços de limpeza e de copa;
8. Executar trabalhos particulares solicitados por servidor ou por qualquer outra pessoa.

## Ser estagiário...

*É sobre se dedicar incansavelmente e fazer todos os dias o melhor trabalho da sua vida*

*É ser a base da Defensoria Pública e auxiliar proativamente na busca dos resultados para os mais desfavorecidos*

*É sobre buscar formas de acrescentar no caso, não apenas na lei, mas em jurisprudências, livros e todas as plataformas disponíveis*

*É sobre abraçar uma oportunidade e ser grato por ela*

*É não esperar as respostas e sim LUTAR por elas*

*É se COMPROMETER!*

*O estagiário tem o seu DEVER com o APRENDER e entender que a caminhada é longa e árdua, mas sobretudo, gratificante!*

**(Cleivane Cruz, estagiária de nível superior da Defensoria Pública)**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIATES, Performace Resarch (tradução de Cíntia Braga). **Atendimento nota 10**. Rio de Janeiro: Sextante, 2008, p. 18-19.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1998.

BRASIL. **Lei Complementar nº 80/1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp80.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm)>. Acesso em: 10 maio 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei Complementar nº 104/2012**. Dispõe sobre a organização e estrutura orgânica da Defensoria Pública do Estado da Paraíba, institui o regime jurídico da carreira de Defensor Público do Estado, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.defensoria.pb.def.br/Documentos/LEI-COMPLEMENTAR-N-104-2012-AUTONOMIA-DA-DEFENSORIA-PUBLICA.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.340/2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm)>. Acesso em: 30 de maio 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.216/2001**. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/leis\\_2001/110216.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110216.htm)>. Acesso em: 02 de jul. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.419/2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm)>. Acesso em: 06 de jul. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.105/2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm)>. Acesso em: 07 de jun. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.788/2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação

do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nos 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6o da Medida Provisória no 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm)>. Acesso em: 10 de maio 2022.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 13.146/2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13146-6-julho-2015-781174-publicacaooriginal-147468-pl.html#:~:text=1%C2%BA%20%C3%89%20institu%C3%ADda%20a%20Lei,Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico>>. Acesso em: 05 de jul. 2022.

CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA. **Resolução nº 83/2022.** Regulamenta o valor de presunção de necessidade econômica para fim de assistência integral e gratuita, na forma de que estatuem os artigos 2º e 3º da Resolução nº 038/2017 - CSDPPB. Disponível em: <<https://defensoria.pb.def.br/criative/Documentos/c4aeb429e77283c5a303d45a1d3728e7.pdf>>. Acesso em: 28 de jun. 2022.

MONTINEGRO. Monaliza. **Manual para qualificação de atendimento de mulheres vítimas de violência.** Disponível em: <<https://escolasuperior.pb.def.br/2021/08/30/manual-para-qualificacao-do-atendimento-de-mulheres-vitimas-de-violencia/>>. Acesso em 10 jun. 2022.



**ESDPB**

**ESCOLA SUPERIOR DA DEFENSORIA  
PÚBLICA DA PARAÍBA**

Diretora geral: **Monaliza Maelly Montenegro**

Diretora de ensino: **Mariane Oliveira Fontenelle**

Elaboração: **Cleivane Cruz - estagiária de pós-graduação**