



Defensoria Pública Geral - DPGE

Resolução

| De 13.01.2024

**RESOLUÇÃO DPGE
Nº 1241 DE 12 DE
JANEIRO DE 2024**

**REGULAMENTA A
GESTÃO DO
AGENDAMENTO DE
ATENDIMENTOS DA
CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
DO CIDADÃO – CRC
NO ÂMBITO DA
DEFENSORIA
PÚBLICA DO
ESTADO DO RIO DE
JANEIRO**

A DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a autonomia institucional prevista no art. 134 da Constituição da República e no art. 179 da Constituição do Estado do Rio de Janeiro;

CONSIDERANDO o princípio da eficiência previsto no caput do art. 37 da Constituição da República;

CONSIDERANDO o disposto na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar o serviço e a qualidade do atendimento prestado pela Instituição; e

CONSIDERANDO o disposto na Resolução DPGERJ n. 1146, de 16 de novembro de 2022.

RESOLVE:

Art. 1º. Os agendamentos efetivados pela Central de Relacionamento do Cidadão – CRC serão realizados por meio remoto pelo Número de Utilidade Pública 129, pelo serviço Atendimento Online, pelo aplicativo Defensoria RJ e demais canais de agendamento que venham a ser disponibilizados.

§ 1º. Compete à Central de Relacionamento do Cidadão – CRC, entre outras atribuições previstas em norma própria:

I - a gestão das pautas de atendimento, em conjunto com os órgãos de atuação;

II – estabelecer os tipos de pautas disponíveis para agendamento em pauta externa e remota no Sistema VERDE, em conjunto com os órgãos de atuação.

§ 2º. Compete aos órgãos de atuação informar à Central de

Relacionamento do Cidadão – CRC os dias, horários, intervalos e quantitativos de vagas para atendimento, observado o disposto na Resolução DPGERJ n. 896, de 03 de outubro de 2017.

§ 3º. Os órgãos de atuação poderão livremente criar e gerir as pautas do tipo “Internas” no Sistema Verde.

Art. 2º. O registro de presença no controle de pautas do Sistema Verde é obrigatório para os órgãos de atuação que fazem uso do agendamento gerenciado pela CRC.

§ 1º. Considera-se ausente ao atendimento a pessoa que deixar de comparecer, de forma presencial, no órgão de atuação no qual está agendado, até 30 (trinta) minutos após o horário marcado.

§ 2º. Em caso de atraso superior a 30 (trinta) minutos, o atendimento poderá ser realizado, por decisão do membro da Defensoria Pública responsável pelo órgão de atuação, se a pessoa apresentar alguma das justificativas previstas no art. 4º desta Resolução ou quando não houver prejuízo ao serviço.

§ 3º. O usuário do serviço pode cancelar ou remarcar o agendamento com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data prevista para o atendimento pelo Número de Utilidade Pública 129, pelo serviço Atendimento Online, pelo aplicativo da Defensoria RJ e demais canais de agendamento que venham a ser disponibilizados.

§ 4º. O cancelamento em prazo inferior ao mínimo será considerado como ausência, exceto nas hipóteses previstas no artigo 4º desta Resolução.

Art. 3º. O usuário do serviço que se ausentar ao atendimento presencial agendado por 02 (duas) vezes no período de 120 (cento e vinte) dias corridos ficará impedido de realizar novo agendamento, presencial ou remoto, para o mesmo assunto e local, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data da segunda ausência.

§ 1º. A CRC deverá alertar o usuário do serviço quanto à necessidade de cancelar o agendamento no prazo mínimo de dois dias úteis para evitar a consequência prevista no caput, bem como da necessidade de manter os dados cadastrais atualizados.

§2º. É assegurado o direito de justificar a ausência, mediante a apresentação dos motivos e dos documentos que a comprovem, para impedir o bloqueio previsto no caput desse artigo.

§ 3º. Os motivos e os documentos que justificam a ausência ao atendimento presencial poderão ser apresentados pelo usuário, preferencialmente, através dos canais remotos disponibilizados pela Instituição ou por meio do serviço de Protocolo da sede administrativa da Defensoria Pública, ou nas sedes dos órgãos de atuação e Núcleos de Primeiro Atendimento, e serão, em qualquer caso, remetidos à Coordenação da Central de Relacionamento com o Cidadão, que deverá decidir pelo acolhimento ou não da justificativa em até 10(dez) dias úteis, findos os quais, não havendo decisão, o agendamento será liberado. Os meios remotos para justificativa de ausência serão informados aos usuários no momento do agendamento.

§ 4º A Coordenação da Central de Relacionamento com o Cidadão poderá, mediante delegação, distribuir a tarefa de analisar as justificativas recebidas entre seus colaboradores.





§ 5º. A decisão será encaminhada ao solicitante por correio eletrônico ou outro meio de comunicação automático institucional, qual seja a utilização de aplicativo de mensagens de texto.

§ 6º. Caso a justificativa seja acolhida, será disponibilizado novo dia e horário para agendamento.

§ 7º. Caso a justificativa não seja acolhida, caberá à Coordenação da Central de Relacionamento com o Cidadão aplicar o procedimento previsto na Resolução DPGE n. 1131, de 10 de janeiro de 2022, e encaminhar a decisão à Defensoria Pública Geral para reexame da questão em sede de recurso hierárquico.

Art. 4º. Consideram-se justificadas as ausências pelos seguintes motivos, sem prejuízo de outros, desde que devidamente acompanhados de comprovação documental:

I – urgências ou emergências médicas da pessoa que está agendada, do cônjuge, companheiro(a), descendente, ascendente, criança ou adolescente sob sua guarda ou tutela, irmã ou irmão.

II – falecimento de cônjuge, companheiro(a), descendente, ascendente ou irmã ou irmão.

III – notificações ou intimações para comparecimento a outros órgãos públicos, quando recebidas após o agendamento, e em prazo inferior ao previsto no art. 2º, §3º dessa Resolução.

IV – comparecimento a consultas médicas, odontológicas e para a realização de exames de saúde, quando programados após o agendamento na Defensoria Pública, sem a possibilidade de escolha de data pelo usuário e agendados em prazo inferior ao previsto no art. 2º, §3º dessa Resolução.

V - situações extraordinárias que impeçam o deslocamento até o local de atendimento, tais como fatos da natureza, situação de calamidade pública, greves, inexistência ou insuficiência de transporte público.

Art. 5º. Os assuntos urgentes, assim classificados pelos órgãos usuários do sistema, não estarão sujeitos a agendamento e serão encaminhados diretamente ao órgão de atuação, na forma prevista no art. 20.

§ 1º da Resolução DPGERJ n. 1146, de 16 de dezembro de 2022, vedado o bloqueio de atendimento. Parágrafo único – O entendimento previsto no caput aplica-se também aos casos em que houver risco de perecimento de direito, como proximidade do encerramento de prazos prescricionais, decadenciais e de preclusão.

Art. 6º. Os prazos previstos no caput do art. 3º poderão ser objeto de revisão anual, de acordo com as pautas dos órgãos que fazem uso do agendamento remoto.

Art. 7º. A Secretaria de Governança Digital e Inovação (SEGOV) deverá demandar as alterações necessárias ao cumprimento do disposto nesta Resolução no Sistema VERDE, velando pela sua implementação com a brevidade possível, inclusive demandando prioridade para a questão junto aos desenvolvedores.

Art. 8º. Tão logo sejam implementadas as adaptações necessárias no Sistema VERDE, a Secretaria de Governança Digital e Inovação (SEGOV) deverá fazer publicar AVISO aos órgãos de atuação

constando a data a partir da qual a versão do sistema com o bloqueio de faltas passará a ser utilizada.

Art. 9º. Essa resolução entra em vigor na data de sua publicação e produzirá efeitos a partir da implementação das alterações no Sistema VERDE previstas nos art. 7º e 8º, revogadas as disposições em contrário.

PATRÍCIA CARDOSO MACIEL TAVARES
DEFENSORA PÚBLICA-GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Id: 202400105 - Protocolo: 1365730

Subdefensoria Pública Geral de Gestão - SUBGESTAO

Ato de Deferimento

| De 16.01.2024

Referência: Processo nº E-20/10056/2009 - Interessado(a):
ALBERTO FERNANDES DE ARAUJO, matrícula: 9495417

Considerando o despacho NUDIR 1365971 e o Despacho Decisório 1364969, ANOTE-SE para fins de aposentadoria o tempo de contribuição em atividades vinculadas ao RGPS(INSS) no período de 06.04.1993 a 02.02.1995, no total de 668 dias, de acordo com o art. 201, §§ 9º e 9º-A, da CRFB/88, no art. 94, *caput*, da Lei nº. 8.213/1991 c/c art. 7º, *caput*, da Lei Complementar Estadual nº. 195/2021

Id: 202400106 - Protocolo: 1367313

Referência: Processo nº E-20/001.011213/2019 - Interessado(a):
MAURICIO DE ANDRADE TRAVASSOS NETO

Considerando o despacho NUDIR 1366282 e o Despacho Decisório 1364916, ANOTE-SE para fins de aposentadoria o tempo de contribuição junto ao Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Espírito Santo, no período de 23.03.2018 a 31.05.2018, no total de 70 dias, de acordo com o art. 201, §§ 9º e 9º-A, da CRFB/88, no art. 94, *caput*, da Lei nº. 8.213/1991.

Id: 202400106 - Protocolo: 1367298

Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP

Ato de Deferimento

| De 16.01.2024

