

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 19 DE ABRIL DE 2023.**

*Regulamenta as ações de cidadania do Programa Balcão de Direitos da Defensoria Pública do Estado do Pará.*

**O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARÁ**, no uso das suas atribuições que lhe confere o artigo 8º, incisos I, IV e VIII da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006, Considerando os princípios institucionais da Defensoria Pública, previstos no art. 5º da Lei Complementar Estadual 54/2006; considerando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade publicidade e eficiência, previstos no art. 37, **caput** da Constituição da República; considerando a necessidade de regulamentar e padronizar os procedimentos adotados nas ações de cidadania do Programa Balcão de Direitos da Defensoria Pública do Estado do Pará; **RESOLVE:**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por finalidade regulamentar as ações de cidadania do Programa Balcão de Direitos da Defensoria Pública do Estado do Pará.

Art. 2º O Balcão de Direitos é um programa de Políticas Públicas da Defensoria do Estado do Pará que visa combater o sub-registro e as desigualdades sociais, levando cidadania ao encontro do cidadão, com a promoção da dignidade humana e a garantia dos direitos constitucionais.

Art. 3º O atendimento nas ações de cidadania do Balcão de Direitos será orientado pelos seguintes princípios:

I - dignidade humana;

II - urbanidade;

III - impessoalidade;

IV - ética;

V - eficiência;

VI - universalização dos serviços e atendimentos;

VII - interiorização e primazia do atendimento no local em que o cidadão se encontra.

Art. 4º Por meio do programa, são ofertados à população os seguintes serviços:

I - emissão de registro civil de identidade (RG);

- II - emissão e atualização do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- III - emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- IV - emissão de Título de Eleitor;
- V - requerimento para 2ª via de certidão de nascimento/casamento/óbito;
- VI - retificação de registro de nascimento/casamento/óbito;
- VII - registro civil extemporâneo;
- VIII - reconhecimento voluntário de paternidade;
- IX - criação de conta no portal *gov.br* para acesso aos serviços digitais do governo;
- X - emissão de fotos para registro civil de identidade (RG)
- XI - conciliação extrajudicial;
- XII - orientação jurídica;
- XIII - outros serviços decorrentes do atendimento jurídico prestado nas ações;
- XIV - outros serviços sociais decorrentes de parceria ou convênio firmados para a realização das ações.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCEDIMENTO INICIAL**

Art. 5º As ações do Programa Balcão de Direitos poderão ocorrer mediante iniciativa da Defensoria Pública-Geral, solicitação da parte interessada ou por meio de programação anual elaborada pela Defensoria Pública de acordo com o Plano Plurianual (PPA).

Art. 6º Qualquer pessoa ou entidade poderá solicitar, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias, a realização de ação de cidadania do Balcão de Direitos, devendo o requerimento ser dirigido ao Defensor Público-Geral, com a indicação dos seguintes dados:

- I - motivos que justifiquem o pedido de realização da ação;
- II - local onde se pretende realizar os atendimentos;
- III - sugestão de período;
- IV - serviços a serem ofertados;

V - estimativa de pessoas a serem atendidas;

VI - nome e contato do parceiro local.

Art. 7º Uma vez recebido o pedido, serão os autos encaminhados à Coordenação Estratégica do Programa para manifestação e despacho com o Defensor Público-Geral.

Art. 8º Deferido o pedido, a Coordenação Estratégica designará um servidor para coordenar a ação de cidadania e iniciar as tratativas no local em que se pretende realizar as atividades.

Parágrafo único. Não havendo viabilidade na realização da ação, deverá o pedido ser indeferido e apresentada a justificativa com a cientificação do interessado.

Art. 9º No início de cada ano, deverá o Coordenador Estratégico do Balcão de Direitos elaborar o cronograma de ações para o período, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Defensor Público-Geral e pelo Plano Plurianual (PPA).

Art. 10. Para cada ação contida no cronograma, haverá um coordenador designado na forma do art. 8º desta Instrução Normativa.

Art. 11. O coordenador da ação de cidadania do Balcão de Direitos será responsável pelo planejamento, prospecção e execução dos serviços disponibilizados na ação, envidando todos os esforços para o fiel e regular cumprimento desta Instrução Normativa.

Art. 12. Após as tratativas realizadas pelo coordenador da ação, deverão ser tomadas as seguintes medidas administrativas:

I - comunicação à Diretoria Administrativa e Financeira da Defensoria Pública, para solicitar mobiliário e material;

II - comunicação à Diretoria Metropolitana ou do Interior, a depender da localidade onde ocorrerá a ação;

III - comunicação à Assessoria de Comunicação da Defensoria Pública, para publicidade da ação;

IV - confecção da lista de servidores a participar, com indicação do respectivo número de diárias;

V - envio de pedido de autorização da chefia imediata para participação dos servidores;

VI - solicitação de transporte e suprimento de fundos, caso haja necessidade;

VII - envio de ofício à Delegacia Geral de Polícia Civil, para solicitar RG's e servidores de apoio;

VIII - envio de ofício aos Cartórios de Registro Civil, para ciência da ação;

IX - adoção de outras providências que se fizerem necessárias para a efetiva realização da ação de cidadania.

Parágrafo único. Todas as medidas administrativas e logísticas adotadas pelo coordenador e pelos servidores de apoio devem ser realizadas em prazo razoável e registradas no Processo Administrativo Eletrônico – PAE objeto da ação de cidadania.

### **CAPÍTULO III EXECUÇÃO**

Art. 13. Com a devida antecedência, deverá o coordenador da ação providenciar a organização e a disponibilização de todo o material necessário à execução da ação.

Art. 14. Toda ação de cidadania da Defensoria Pública deverá estar devidamente identificada com *wind banners*, placas, bandeiras e faixas, de modo a instruir e informar os assistidos acerca de cada serviço disponibilizado.

Art. 15. A equipe do Núcleo de Tecnologia e Informação deverá realizar previamente todos os testes necessários de acesso à internet e equipamentos, a fim de evitar qualquer intercorrência durante a execução da ação.

Art. 16. Os carros oficiais da Defensoria Pública sempre deverão estar posicionados em local de fácil acesso e que dê visibilidade à ação.

Art. 17. Durante a distribuição de senhas e atendimentos, deverão ser observadas as prioridades previstas em lei.

Art. 18. Sempre que possível, as ações do Balcão de Direitos deverão contar com a presença de, no mínimo, um membro da Defensoria Pública, um assessor jurídico e um motorista, além dos demais servidores de apoio.

Parágrafo único. O número de servidores designados para participar das ações deve ser compatível com a demanda estimada para cada ação.

Art. 19. Todos os membros e servidores que participarem da ação deverão estar devidamente uniformizados.

Art. 20. A presença dos servidores será registrada em folha de frequência, contendo a respectiva assinatura e os demais dados relativos à ação.

Art. 21. Eventual ofício elaborado durante a ação deverá conter a assinatura do membro e do servidor responsável pelo atendimento.

Art. 22. O coordenador da ação será responsável por elaborar relatório circunstanciado com as atividades desenvolvidas e o número de atividades realizadas.

Art. 23. Caso a ação de cidadania do Balcão de Direitos seja realizada nos fins de semana, feriados, pontos facultativos ou recesso forense, a atividade será considerada como plantão, nos termos da Resolução CSDP nº 299/2022 e Resolução CSDP nº 346/2022.

Art. 24. Caso a ação de cidadania do Balcão de Direitos seja realizada em localidade diversa de onde o membro ou o servidor esteja lotado, haverá direito à percepção de diárias, nos termos da Resolução CSDP nº 266/2021.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 25. Concluída a ação, o coordenador deverá encaminhar à Subdefensoria Pública-Geral, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o relatório de atividades via Processo Administrativo Eletrônico - PAE, contendo a folha de frequência dos servidores, as atividades desempenhadas por cada um deles e, se possível, registro fotográfico da ação.

Art. 26. Em caso de eventual intercorrência na execução da ação, deverá o coordenador comunicar a Coordenação Estratégica do Programa, para ciência e providências.

Art. 27. Os casos omissos serão resolvidos pela Defensoria Pública-Geral.

Art. 28. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**JOÃO PAULO CARNEIRO GONÇALVES LEDO**  
Defensor Público Geral do Estado do Pará

**ANEXO I**  
**TRATATIVAS PARA A REALIZAÇÃO DA AÇÃO**

MUNICÍPIO: \_\_\_\_\_

TÉCNICO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

DATA DA VISITA: \_\_/\_\_/\_\_.

CONTATOS	LOGÍSTICA
<b>1. Prefeito Municipal – (Partido: _____)</b>  Nome: _____ Endereço: _____ Telefone: _____ Email: _____	<b>1. Ação</b>  Período da ação (mês): _____ Dias para realização: _____ Local: _____
<b>2. Secretário Municipal de Trabalho e Assistência</b>  Nome: _____ Endereço: _____ Telefone: _____ Email: _____	<b>2. Hospedagem</b>  Local: _____ Endereço: _____ Telefone: _____
<b>3. Responsável pelo apoio à ação</b>  Nome: _____ Telefone: _____	<b>3. Alimentação</b>
<b>4. Cartório</b>  Nome: _____ Endereço: _____ Telefone: _____ Email: _____	<b>4. Divulgação</b>

**ANEXO II**  
**ESTRUTURA MÍNIMA PARA REALIZAÇÃO DA AÇÃO**

<b>SERVIÇO</b>	<b>ESTRUTURA*</b>
<b>ATENDIMENTO JURÍDICO</b>	01 (UMA) SALA COM MESAS, CADEIRAS, ACESSO À INTERNET E APOIO DE 01 (UM) VOLUNTÁRIO
<b>2ª VIA DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO E ÓBITO</b>	01 (UMA) SALA COM MESAS, CADEIRAS, ACESSO À INTERNET E APOIO DE 01 (UM) VOLUNTÁRIO
<b>FOTOS</b>	01 (UMA) SALA COM FUNDO BRANCO E/OU CLARO, CONTENDO MESAS, CADEIRAS E APOIO DE 01(UM) VOLUNTÁRIO
<b>CARTEIRA DE IDENTIDADE - RG</b>	02 (DUAS) SALAS AMPLAS COM MESAS, CADEIRAS E APOIO DE 30 (TRINTA) VOLUNTÁRIOS
<b>DIGITAÇÃO E IMPRESSÃO DE RG</b>	01 (UMA) SALA COM 09 (NOVE) MESAS E CADEIRAS PARA MONTAGEM DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA COM INTERNET DE 100 MEGAS

\* Além da estrutura mínima mencionada acima, deve o Coordenador da Ação de Cidadania, envidar os esforços necessários para que todas as salas contem com tomadas triplas, além de ar condicionados ou, em caso de impossibilidade, ventiladores.

**ANEXO III**  
**SUGESTÃO DE MATERIAL MÍNIMO PARA REALIZAÇÃO DA AÇÃO**

SERVIÇO	MATERIAL
<p align="center"><b>CARTEIRA DE IDENTIDADE – RG</b> <b>(base: 500 RGs)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 01 (um) modem/roteador com internet de 100 Megas;</li> <li>▪ 600 (seiscentos) prontuários;</li> <li>▪ 550 (quinhentos e cinquenta) cédulas de RG;</li> <li>▪ 250 (duzentos e cinquenta) etiquetas de RG;</li> <li>▪ 500 (quinhentos) fotogramas;</li> <li>▪ 02 (duas) impressoras de RG;</li> <li>▪ 01 (uma) impressora para Xerox de Certidão;</li> <li>▪ 08 (oito) notebooks, teclados e mouses;</li> <li>▪ 10 (dez) lápis;</li> <li>▪ 05 (cinco) borrachas;</li> <li>▪ 02 (duas) caixas de caneta;</li> <li>▪ 01 (um) pacote de liga;</li> <li>▪ 06 (seis) caixas de Clips com 100;</li> <li>▪ 08 (oito) grampeadores;</li> <li>▪ 01 (uma) caixa de grampos;</li> <li>▪ 03 (três) Materiais de coleta (Tinta, rolo, placa);</li> <li>▪ 02 (duas) resmas de papel toalha;</li> <li>▪ 01 (um) litro de álcool;</li> <li>▪ 30 (trinta) colas de isopor;</li> <li>▪ 02 (duas) tesouras.</li> </ul>
<p align="center"><b>2ª VIA DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO E ÓBITO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 01 (um) notebook – CRC-JUD;</li> <li>▪ 01 (um) scanner para armazenamento de documentos comprobatórios – CRC-JUD;</li> <li>▪ 01 (uma) impressora para cópia de documentos comprobatórios;</li> <li>▪ 01 (uma) resma de papel A4;</li> <li>▪ 01 (um) modem de internet (se necessário);</li> <li>▪ 100 (cem) ofícios de encaminhamento de 2ª via de certidão – comum;</li> <li>▪ 20 (vinte) ofícios de encaminhamento de 2ª via de certidão – retificação;</li> <li>▪ 10 (dez) ofícios de encaminhamento de 2ª via de certidão – Alteração/Averbação do</li> </ul>



	<p>nome da mãe (Mudança de Estado Civil);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 (dez) ofícios de encaminhamento de 2ª via de certidão – Reconhecimento Voluntário de Paternidade;</li> <li>▪ 05 (cinco) canetas;</li> <li>▪ 02 (dois) extratores de grampo;</li> <li>▪ 02 (dois) grampeadores;</li> <li>▪ 02 (duas) almofadas de tinta para carimbo;</li> <li>▪ 01 (uma) caixa de grampo.</li> </ul>
<b>CPF E SERVIÇOS GOV.BR – CTPS, TÍTULO, ETC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 03 (três) notebooks;</li> <li>▪ 01 (uma) impressora;</li> <li>▪ 01 (um) modem de internet (se necessário);</li> <li>▪ 01 (uma) resma de papel A4;</li> <li>▪ 03 (três) canetas.</li> </ul>
<b>ATENDIMENTO/ ORIENTAÇÃO JURÍDICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 01 (um) notebook;</li> <li>▪ 01 (um) scanner para armazenamento de documentos comprobatórios;</li> <li>▪ 01 (um) modem de internet (se necessário);</li> <li>▪ 01 (uma) resma de papel A4;</li> <li>▪ 02 (duas) canetas;</li> <li>▪ 01 (uma) almofada de tinta para carimbo;</li> <li>▪ 01 (uma) caixa de grampo;</li> <li>▪ 01 (um) grampeador.</li> </ul>
<b>FOTO 3X4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 02 (duas) impressoras de foto;</li> <li>▪ 06 (seis) pacotes de papéis fotográficos, com 20 folhas papel 10x15 (120 folhas);</li> <li>▪ 02 (dois) cortadores de foto;</li> <li>▪ 01 (um) banner branco;</li> <li>▪ 02 (duas) tesouras.</li> </ul>
<b>DIVULGAÇÃO VISUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Windbanners</i> – 1 (um) para cada serviço;</li> <li>▪ Placas de identificação – 1 (uma) para cada serviço;</li> <li>▪ Bandeiras DPE e Balcão de Direitos;</li> <li>▪ 03 (três) banners com todos os serviços;</li> <li>▪ 02 (duas) faixas – Balcão de Direitos.</li> </ul>
<b>OUTROS MATERIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 02 (duas) resmas de papel A4 (extras);</li> <li>▪ 01 (um) Tonner/Refil extra de cada cor;</li> <li>▪ 03 (três) extensões;</li> <li>▪ 10 (dez) cabos de rede.</li> </ul>



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO PARÁ

GABINETE DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL

--	--

**ANEXO IV**  
**FOLHA DE FREQUÊNCIA COM REGISTRO DE PLANTÃO DOS SERVIDORES E DEFENSORES PÚBLICOS**

PAE Nº	SOLICITANTE:
NOME DA AÇÃO:	
LOCAL DA AÇÃO:	
PERÍODO DA AÇÃO:	
REQUERIMENTO: Com fundamento no art. 6º, §§1º e 3º da Resolução CSDP Nº 346, de 03 de abril de 2023 e art. 6º, §§1º e 2º da Resolução 299, de 07 de fevereiro de 2022, requero a conversão em pecúnia da (s) folga (s) gerada (s) em decorrência de realização de atividade de plantão.	
OBS. O presente requerimento só se aplica a membros e servidores da Defensoria Pública do Estado do Pará.	

A TABELA A SEGUIR APRESENTA A MANIFESTAÇÃO DOS SERVIDORES E DEFENSORES REFERENTE À FOLGA OU REQUERIMENTO DE CONVERSÃO EM PECÚNIA DE FOLGAS DECORRENTES DE PLANTÃO:

MATRÍCULA	NOME	ÓRGÃO	CARGO	FOLGA	CONVERSÃO EM PECÚNIA	PERÍODO TRABALHADO	ASSINATURA
COORDENADOR(A) DA AÇÃO:			ASSINATURA DO COORDENADOR DA AÇÃO OU COORDENAÇÃO ESTRATÉGICA DO BALCÃO DE DIREITOS:				



GABINETE DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL

CA  
RÁ

**ANEXO V**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA AÇÃO**

NOME DA AÇÃO:			
COORDENADOR(A) DA AÇÃO:	MATRÍCULA:	CPF:	ORGÃO: DEFENSÓRIA PÚBLICA DO ESTADO
PORTARIA(S): Nº	SOLICITAÇÃO PAE nº 2022/		
DESTINO(S): ____/PA	PERÍODO:		
MEIO(S) DE TRANSPORTE(S):			
OBJETIVO DA AÇÃO:			

ROL DE SERVIDORES E COLABORADORES PARTICIPANTES (COM DIÁRIAS PAGAS PELA DEFENSORIA)									
ORD	NOME	MATRÍCULA	CPF	ÓRGÃO	CARGO/FUNÇÃO	COMPARECIMENTO NA AÇÃO (SIM/NÃO)	IDA	VOLTA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA NA AÇÃO
01						SIM	23/04	23/04	ENCAMINHAMENTO DE SEGUNDA VIA DE CERTIDÃO
02						SIM			IDENTIFICAÇÃO - RG
03						SIM			IDENTIFICAÇÃO - RG
04						SIM			IDENTIFICAÇÃO - RG
05						SIM			IDENTIFICAÇÃO - RG
06						SIM			IDENTIFICAÇÃO - RG

RELATÓRIO DE ATIVIDADES GERAL DA AÇÃO DE CIDADANIA



**GABINETE DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL**

CA  
RÁ

MUNICÍPIOS ↓ / SERVIÇOS →	RG	CTPS	CPF	2ª VIA NASC.	2ª VIA CASAM.	2ª VIA ÓBITO	RETIFICAÇÕES EXT.JUDIC.	ORIENT. E ENCAM.	REGISTRO EXTEMP.	REC. DE PATERN.	AÇÕES JUDICIAIS	ATENDIM. PROC.	DECLARAÇÃO DE UNIÃO ESTÁVEL	CADASTRO CONEXÃO DEFENSORIA	FOTOS	OUTROS SERVIÇOS (PARCEIROS)	SUBTOTAL
<b>TOTAL</b>																	

Obs.: Informar quantidade total de atendimentos na ação e quantidades por tipo de atendimento (Atendimento Jurídico, Emissão de CPF, Emissão de RG, Emissão de Certidão de Nascimento, Pai Legal, Vacinação etc.)

OCORRÊNCIAS

Obs.: informar retorno antecipado (nome, data do retorno, motivo), condutas inadequadas, necessidade de complementação de diárias, outras informações relevantes.

[NOME COMPLETO]  
[MATRÍCULA]  
**COORDENADOR DA AÇÃO**