



# CARTA DE SERVIÇOS

Defensoria Pública  
do Estado de Roraima

# APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que informa aos cidadãos quais são os serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de Roraima, como acessá-los e quais são os compromissos de qualidade assumidos pela instituição.

Este documento atende ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A Defensoria Pública tem como objetivo garantir o acesso à justiça de forma gratuita para pessoas que não possuem condições financeiras de contratar um advogado particular.

Aqui você encontrará informações sobre nossos serviços, formas de atendimento, canais de comunicação e direitos como usuário.

# MISSÃO E VISÃO

## **Missão**

A Defensoria Pública tem como missão prestar assistência jurídica, judicial e extrajudicial, integral e gratuita aos necessitados, assim considerados na forma da Lei, em todos os graus de jurisdição e instâncias administrativas do Estado, sempre em busca da universalização dos serviços que presta.

## **Visão**

Executar de forma eficaz os objetivos incumbidos a esta Instituição, sempre observando a legislação vigente, e fazendo com que o público alvo tenha um serviço de assistência jurídica célere e de excelência.

# O QUE É A DEFENSORIA PÚBLICA?

A Defensoria Pública é uma instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados (Art. 134, CF/88).

A DPE-RR atua em diversas áreas do Direito, garantindo que pessoas em situação de vulnerabilidade tenham acesso pleno à justiça.

A instituição possui autonomia funcional e administrativa, sendo independente dos demais poderes do Estado.

# QUEM PODE SER ATENDIDO?

Podem ser atendidos pela Defensoria Pública:

- Em geral, pessoas com renda familiar de até 3 salários mínimos, mas há exceções:

PESSOA FÍSICA		
Renda Familiar / Individual de ATÉ 3 S. Mínimos: (R\$ 4.863,00):	Renda Familiar / Individual de ATÉ 4 S. Mínimos (R\$ 6.484,00):	Deduz-se da renda familiar
<ul style="list-style-type: none"><li>✔ Bens ATÉ 120 S. mínimos: (R\$ 194.520,00)</li><li>✔ Bens ATÉ 12 salários mínimos (R\$ 19.452,00)</li></ul> <p>→ Separação → Divórcio → Rec./Dis. UE → Alvará Judicial → Partilha / Inventário → Arrolamento</p> <p><b>ATÉ 180 S. Mínimos</b> (R\$ 291.780,00)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✔ <b>Família Composta</b></li><li>→ Com mais de 5 pessoas;</li><li>→ Com pessoa doente grave ou que faça uso de medicamento contínuo;</li><li>→ Com Pessoa PNE;</li><li>→ Com Pessoa idosa ou egressa de sistema prisional;</li><li>→ Com Renda de Agricultura familiar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Bolsa Família;</li><li>→ Benefício de 01 s.m. (R\$ 1.621,00) para idoso ou PNE;</li><li>→ Pagamento com pensão;</li><li>→ Gastos com moléstia grave ou crônica;</li><li>→ Gastos extraordinários e essenciais (empréstimos / insolvência civil).</li></ul>

## PESSOA JURÍDICA

- ✔ ATÉ 03 funcionários com remuneração de ATÉ 1 S. Mínimo.
- ✔ Lucro / Labore de ATÉ 3 S. Mínimos

- Pessoas em situação de vulnerabilidade social;
- Presos e internados sem advogado constituído;
- Vítimas de violência doméstica;
- Crianças e adolescentes em situação de risco;
- Idosos em situação de vulnerabilidade;
- Pessoas com deficiência;
- Consumidores lesados de baixa renda;
- Pessoas em situação de rua.

# ÁREAS DE ATUAÇÃO

A Defensoria Pública atua na promoção do acesso à justiça e na defesa gratuita dos direitos da população vulnerável, oferecendo assistência jurídica em diversas áreas:

## 1. Família e Sucessões

- Pensão alimentícia (pedido, revisão, exoneração e cobrança);
- Divórcio e dissolução de união estável;
- Guarda e regulamentação de visitas;
- Investigação de paternidade e maternidade;
- Inventário, arrolamento e alvará judicial;
- Tutela;
- Curatela, interdição e tomada de decisão apoiada.

## 2. Área Cível e Fazenda Pública

- Defesa do consumidor;
- Empréstimos fraudulentos;
- Indenizações e cobranças;
- Usucapião e reintegração de posse;
- Juizados Especiais Cíveis;
- Retificação de registro civil;
- Orientação jurídica geral;
- Superendividamento.

## 3. Saúde Pública

- Medicamentos de alto custo;
- Consultas, exames e cirurgias;
- Internações hospitalares;
- Fraldas, fórmulas alimentares e insumos médicos;
- Garantia de acesso a tratamentos pelo SUS.

## 4. Infância e Juventude

- Guarda de crianças e adolescentes;
- Educação inclusiva;
- Vagas em creches e escolas;
- Adoção e habilitação para adoção;
- Autorização de viagem de menores;
- Defesa de adolescentes em conflito com a lei.

# ÁREAS DE ATUAÇÃO

## 5. Área Criminal

- Defesa em processos criminais;
- Audiência de custódia;
- Tribunal do Júri;
- Execução penal;
- Pedidos de liberdade;
- Atendimento a familiares de pessoas presas.

## 6. Defesa da Mulher

- Atendimento às vítimas de violência doméstica;
- Pedido de medidas protetivas;
- Acompanhamento em ações de família;
- Atendimento especializado na Casa da Mulher Brasileira.

## 7. Conciliação, Mediação e Arbitragem

- Solução amigável de conflitos;
- Pensão alimentícia;
- Guarda e convivência familiar;
- Divórcio consensual;
- Reconhecimento de paternidade;
- Exame de DNA e acordos familiares.

## 8. Atendimento a Migrantes e Refugiados

- Regularização migratória de crianças e adolescentes;
- Guarda para fins documentais;
- Autorização de viagem;
- Emancipação de adolescente migrante.

## 9. Orientação Jurídica e Direitos Humanos

- Esclarecimento de dúvidas jurídicas;
- Encaminhamento ao órgão competente;
- Defesa de grupos vulneráveis;
- Promoção do acesso à cidadania e direitos fundamentais.

# O QUE NÃO ATENDEMOS?

A Defensoria Pública NÃO atua nos seguintes casos:

## **Causas Federais**

Demandas contra a União, autarquias federais (INSS, CEF) e empresas públicas federais são de competência da Defensoria Pública da União (DPU).

## **Causas Empresariais**

Litígios entre empresas ou de natureza empresarial não são atendidos.

## **Causas com advogado particular**

Quando a parte já possui advogado constituído no processo, a Defensoria não poderá atuar simultaneamente.

**Observação:** caso a pessoa deseje ser assistida pela Defensoria Pública, deverá providenciar a renúncia do advogado anteriormente constituído ou a revogação da procuração, observadas as formalidades legais.

# CAPI - CENTRAL DE ATENDIMENTO E PETICIONAMENTO INICIAL

A Central de Atendimento e Peticionamento Inicial (CAPI) é o setor responsável por receber o cidadão que procura a Defensoria para dar entrada em algumas ações e realizar o peticionamento inicial do processo.

## Casos Atendidos pela CAPI

### A CAPI atende e inicia os seguintes tipos de processos:

- Fixação de Alimentos e Alimentos Gravídicos;
- Divórcio Direto consensual ou litigioso (sem bens);
- Cumprimento de Sentença de Alimentos (Rito da Prisão ou da Penhora);
- Interdição e Curatela de maior incapaz;
- Investigação de Paternidade e Maternidade com ou sem pedido de alimentos;
- Regulamentação do Direito de Visitas e Convivência Familiar;
- Tomada de Decisão Apoiada;
- Pedido de Tutela de criança ou adolescente por terceiros;
- Reconhecimento e Dissolução de União Estável (sem bens);
- Desarquivamento de processos físicos e desarquivamento para fins de desconto de pensão em folha de pagamento ou alteração de conta bancária.

# CÂMARA DE CONCILIAÇÃO

A Câmara de Conciliação da Defensoria Pública é um espaço dedicado à resolução de conflitos, promovendo acordos entre as partes.

## Casos atendidos:

- **Alimentos (Pensão Alimentícia):** definição consensual sobre o sustento dos filhos;
- **Alimentos Gravídicos (Pensão durante a gravidez):** acordo sobre assistência financeira para a gestante;
- **Divórcio consensual:** encerramento amigável do casamento de comum acordo;
- **Divórcio consensual com partilha de bens:** divisão planejada e amigável do patrimônio comum;
- **Investigação de paternidade/agendamento de teste de DNA:** agendamento do teste para investigação voluntária e reconhecimento amigável de filiação;
- **Exoneração de Alimentos (fim da obrigação de pagar pensão):** acordo para encerrar o dever de prestar alimentos;
- **Guarda de filhos:** definição pacífica sobre com quem os filhos vão morar e como serão divididas as responsabilidades;
- **Modificação de Guarda:** alteração negociada da guarda definida anteriormente;
- **Oferta de Alimentos:** proposta voluntária de valor de pensão feita por quem deve pagar;
- **Reconhecimento de Maternidade:** registro amigável e voluntário da mãe na certidão do filho;
- **Reconhecimento de Paternidade:** registro amigável e voluntário do pai na certidão do filho;
- **Reconhecimento de União Estável:** declaração formal e pacífica da convivência como casal;
- **Reconhecimento e Dissolução de União Estável com partilha de bens:** encerramento da união com divisão justa e consensual dos bens;
- **Regulamentação de Visitas:** organização equilibrada de dias e horários para convivência com os filhos;
- **Revisional de Alimentos (pedido para aumentar, diminuir ou encerrar a pensão):** ajuste amigável do valor da pensão alimentícia conforme as possibilidades e necessidades do momento.
- **Substituição de curatela.**

# DEFENSORIA ESPECIALIZADA DA MULHER

O Núcleo de Defesa da Mulher atua na proteção e defesa dos direitos das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, conforme a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006).

## Serviços oferecidos:

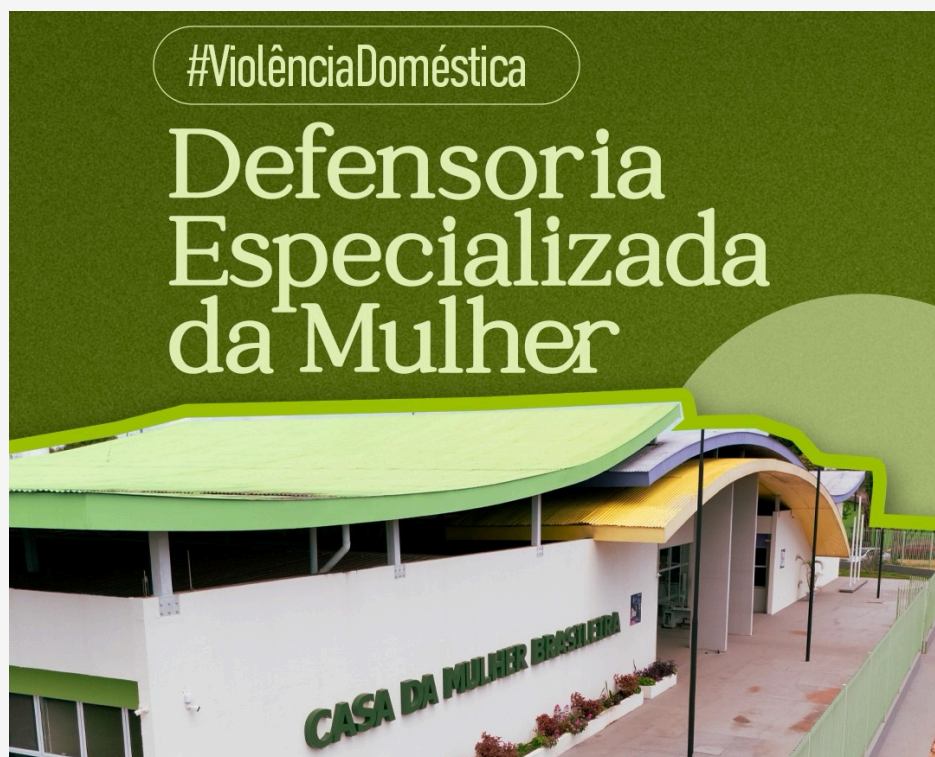
- Orientação jurídica especializada;
- Pedido de medidas protetivas de urgência, mesmo que não haja Boletim de Ocorrência;
- Acompanhamento em audiências;
- Ação de divórcio;
- Ação de alimentos;
- Guarda dos filhos;
- Encaminhamento à rede de proteção;
- Atendimento psicossocial.

## Atendimento prioritário:

Mulheres em situação de risco iminente recebem atendimento imediato, sem necessidade de agendamento.

## Canais de denúncia:

Ligue 180 (Central de Atendimento à Mulher).



# DEFENSORIA ITINERANTE

A Defensoria Itinerante é um programa que leva os serviços da Defensoria Pública às comunidades mais distantes e de difícil acesso no Estado de Roraima.

## **Objetivo:**

Garantir o acesso à justiça para populações de áreas remotas, comunidades indígenas, ribeirinhas e da zona rural que não conseguem se deslocar até a capital.

## **Serviços oferecidos:**

- Orientação jurídica em todas as áreas
- Ajuizamento de ações
- Emissão de documentos
- Mediação e conciliação
- Encaminhamentos para a rede de proteção
- Educação em direitos

## **Locais de atuação:**

Atua em todo o estado, incluindo municípios do interior, comunidades indígenas, assentamentos e áreas ribeirinhas.

## **Calendário:**

As ações itinerantes seguem cronograma divulgado no site e redes sociais da DPE-RR.



# CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO - CRC

A Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC) é o setor responsável por acolher, ouvir e encaminhar as demandas dos cidadãos. Trata-se de um espaço institucional de escuta qualificada, voltado à promoção da transparência, da eficiência no atendimento e do fortalecimento da cidadania.

Você pode procurar a CRC quando:

- Tiver dúvidas sobre atendimento ou processos.
- Enfrentar dificuldades para falar com a Defensoria.
- Desejar registrar uma reclamação ou insatisfação.
- Quiser sugerir melhorias nos serviços.
- Precisar de orientação sobre seus direitos.

Você pode entrar em contato com o CRC por meio de:

a) Atendimento Presencial: Sede Cível da DPE, sala 03 (Av. Sebastião Diniz, nº 1165, Centro, Boa Vista). Segunda a Sexta-feira | das 8h às 14h;

b) WhatsApp: (95) 98419-7540;

c) Objetivo: promover a transparência, a eficiência e o fortalecimento da cidadania por meio da escuta qualificada.

Para mais informações disque 129 (Alô Defensoria).



# DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para o primeiro atendimento, o cidadão deve apresentar os seguintes documentos básicos:

## **Documentos Obrigatórios:**

- RG (documento de identidade);
- CPF;
- Comprovante de renda (contracheque, extrato bancário ou declaração).

## **Documentos Complementares (conforme o caso):**

- Certidão de nascimento ou casamento;
- Comprovante de residência atualizado;
- Certidão de óbito;
- Escritura ou contrato de imóvel;
- Boletim de ocorrência;
- Documentos do veículo;
- Contratos e comprovantes de pagamento;
- Receitas e laudos médicos;
- Decisões judiciais anteriores.

## **Observação:**

A ausência de documentos não impede o acolhimento inicial. A equipe orientará sobre como obter os documentos necessários.

# COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

Canais Virtuais de Agendamento:

- **DPE ZAP (Atendimento Virtual por WhatsApp):** (95) 2121-0264 — para agendamentos, segunda a sexta-feira, das 08h às 12h.
- **Disque 129 (Alô Defensoria):** canal de atendimento telefônico gratuito para orientações rápidas e dúvidas da população, segunda a sexta-feira, das 08h às 14h.



**PRECISA DE  
ATENDIMENTO?  
ENVIE UM ZAP!**

**SEGUNDA A SEXTA, DAS 8H ÀS 12H**

**(95) 2121-0264**



- *Dúvida*
- *Orientação*
- *Reclamação*

# LOCAIS DE ATENDIMENTO - CAPITAL

## **Sede Cível / Família (CAPI Sede)**

Av. Sebastião Diniz, nº 1165, Centro

Tel: (95) 2121-0296 / 2121-4750

E-mail: civelfamilia.dpe@rr.def.br

## **Sede Criminal (Plantão)**

Rua Soldado PM Arineu Ferreira Lima, nº 1415, Caranã

Tel: (95) 2121-4777 / 2121-0041

E-mail: criminal.dpe@rr.def.br

## **Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem**

Av. Nossa Senhora da Consolata, nº 613, Centro

Tel: (95) 2121-0041 / (95) 98419-7688

E-mail: conciliacao.dpe@rr.def.br

## **Defensoria Itinerante**

Av. Nazaré Filgueiras, nº 2673, Pintolândia

WhatsApp: (95) 2121-0255

## **Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher**

Casa da Mulher Brasileira, Rua Uraricoera, nº 919, São Vicente

Horário: 08h às 12h

WhatsApp: (95) 2121-0264

E-mail: dpe.mulher@rr.def.br

# LOCAIS DE ATENDIMENTO - NÚCLEOS E CAPIs

## **CAPI ALE-RR**

Superintendência de Programas Especiais da Assembleia Legislativa  
Av. General Ataíde Teive, nº 3510, Buritis, Boa Vista  
Horário: segunda a sexta, 08h às 18h (sem intervalo)

## **CAPI Estácio**

Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade Estácio  
Rua Jornalista Humberto Silva, nº 308, União, Boa Vista  
Horário: segunda a sexta, 08h às 12h e 14h às 18h  
Tel: (95) 2121-0264 / (95) 98419-7069

## **CAPI Waimiri Atroari (NAWA)**

Rodovia BR-174, KM 01, Rorainópolis  
Horário: segunda a sexta, 08h às 14h

## **Horário geral de atendimento:**

Segunda a sexta-feira, das 08h às 14h  
(exceto onde indicado diferente)

# LOCAIS DE ATENDIMENTO - INTERIOR

## **Alto Alegre**

Rua Antônio Dourado de Santana, nº 93, Centro  
Tel: (95) 98419-4471 / (95) 2121-0262  
E-mail: altoalegre.dpe@rr.def.br

## **Bonfim**

Rua do Comércio, s/nº, Cidade Nova  
Tel: (95) 98129-6541 / (95) 2121-0261  
E-mail: bonfim.dpe@rr.def.br

## **Cantá (CAPI Cantá)**

Rua Sebastião Oliveira Barbosa, Lote 07, Centro  
Tel: (95) 2121-0268

## **Caracaráí**

Av. Doutor Zany, nº 3793, Santa Luzia  
Tel: (95) 2121-0277  
E-mail: caracarai.dpe@rr.def.br

## **Mucajaí**

Av. Nossa Senhora de Fátima, nº 2890, Centro  
Tel: (95) 2121-0251  
E-mail: mucajai.dpe@rr.def.br

## **Iracema (CAPI Iracema)**

Rua Antônio Rosa, nº 331, Centro  
Tel: (95) 98419-5807

## **Pacaraima**

Rua Xaparu, nº 9  
Tel: (95) 98419-5155 / (95) 2121-0270  
E-mail: dpepac@rr.def.br

## **São Luiz do Anauá**

Rua Dantes de Oliveira, nº 378, Centro  
Tel: (95) 98419-7487 / (95) 2121-0285  
E-mail: saoluiz.dpe@rr.def.br

## **Rorainópolis**

Rodovia BR-174, nº 2479, Gentil Carneiro Brito  
Tel: (95) 2121-0252  
E-mail: defensoria.rlis2@rr.def.br

# MANIFESTAÇÕES, RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS E SUGESTÕES

A Corregedoria-Geral cuida da fiscalização e do acompanhamento do trabalho de todos na Defensoria Pública. Então, além da comunicação por meio da Central de Relacionamento com o Cidadão, qualquer pessoa pode denunciar, reclamar, sugerir ou elogiar o trabalho dos Defensores e Servidores diretamente à Corregedoria-Geral.

- **Endereço:** Sede Administrativa Superior — Avenida Ville Roy, nº 4308, Bairro Aparecida, Boa Vista/RR, CEP: 69.306-405;
- **Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h;
- **Telefone de contato:** (95) 2121-7008;
- **E-mail institucional:** [corregedoria.dpe@rr.def.br](mailto:corregedoria.dpe@rr.def.br).