



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO AMAZONAS



# Carta de Serviços *ao Cidadão*





## **EXPEDIENTE**

**Rafael Vinheiro Monteiro Barbosa**  
Defensor Público Geral

**Helom César da Silva Nunes**  
1º Subdefensor Público Geral

**Sarah de Sousa Lobo**  
2ª Subdefensora Pública Geral

**Clóvis Roberto Soares Muniz Barreto**  
Corregedor Geral

**Everton Sarraff Nascimento**  
Subcorregedor Geral

**Monique Cruz Castellani**  
Subcorregedora Geral

---

**Defensoria Pública do Amazonas**  
Avenida André Araújo, nº 679, Aleixo



**Site:** [defensoria.am.def.br](http://defensoria.am.def.br)



**Instagram:** [@defensoria.am](https://www.instagram.com/defensoria.am)



**Tiktok:** [@defensoria.am](https://www.tiktok.com/@defensoria.am)



**Facebook:** [DPEAM](https://www.facebook.com/DPEAM)



**Youtube:** [DefensoriaPublicadoAmazonas](https://www.youtube.com/DefensoriaPublicadoAmazonas)

Clique nos endereços para ser  
redirecionado até nossas redes



# Sumário

Clique na seção para ser  
direcionado até a página



Apresentação .....	4
O que é a Defensoria Pública? Missão - Visão e Valores .....	5
Canais Oficiais da Defensoria Pública .....	7
Quem são os defensores? .....	8
Quem pode ser atendido? .....	9
O que a Defensoria faz? .....	10
Áreas de atuação .....	11
Quais documentos devo apresentar no dia do atendimento? .....	14
Direitos dos assistidos .....	15
Defensoria em Manaus .....	16
Defensoria no interior .....	18
Plantão .....	22
Corregedoria .....	23

# Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão da Defensoria Pública do Amazonas é um instrumento de transparência que consolida os canais de atendimento, serviços prestados e padrões de qualidade da instituição.

Este documento foi elaborado de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017 e reafirmamos nosso compromisso constitucional de oferecer assistência jurídica gratuita, integral e humanizada. Aqui, o assistido encontra as orientações necessárias para acessar seus direitos e acompanhar a efetividade do nosso trabalho na promoção da justiça social.

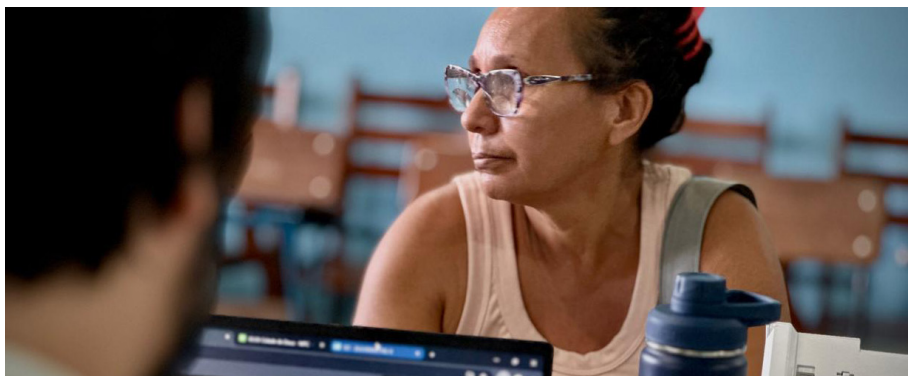




## O que é a Defensoria Pública?

A Defensoria Pública garante que todos tenham acesso à Justiça, mesmo quem não pode pagar um advogado. Segundo a Constituição, esse serviço é gratuito: você não paga honorários, taxas ou perícias.

No Amazonas, atuamos desde 1990 e, desde 2015, temos autonomia para organizar nossos próprios atendimentos. Nosso trabalho vai além dos processos judiciais; nós promovemos a cidadania e educamos a população sobre seus direitos, sempre com um atendimento acolhedor.





## MISSÃO

Servir como um instrumento de transformação social, por meio de assistência jurídica de excelência, educação em direitos e atendimento humanizado às pessoas em situação de vulnerabilidade, promovendo a dignidade, cidadania e proteção dos direitos constitucionais.



## VISÃO

Tornar-se, até 2028, uma instituição plenamente interiorizada, garantindo atendimento jurídico de qualidade e gratuito às pessoas em situação de vulnerabilidade em todas as regiões do Amazonas.



## VALORES

Empatia, respeito, ética, humanização, excelência no atendimento, transparência e transformação social.

# Canais oficiais da Defensoria Pública

## Agendamento na capital

- ☎ (92) 3198-1200/ 3198-1300
- ☎ DISK 129
- 📞 (92) 98559-1599 (WhatsApp)
- Site: atendimento.defensoria.am.def.br

## Agendamento no interior

- 📞 92 98559-1599 (WhatsApp)
- Agendamento presencial nas unidades da Defensoria

## Fale conosco

Oferece informações gerais sobre os serviços e funcionamento da Defensoria Pública via e-mail: [faleconosco@defensoria.am.def.br](mailto:faleconosco@defensoria.am.def.br).

O Fale Conosco **não substitui os canais oficiais de agendamento** e atendimento. Também não oferece acesso a processos ou outros procedimentos do interesse particular dos assistidos.





## Quem são os defensores?

O defensor público é um profissional do Direito aprovado em concurso de provas e títulos. Sua função é prestar assistência jurídica integral, atuando desde a orientação inicial até a defesa em instâncias superiores. Ele tem autonomia para ajuizar ações e defender o assistido em qualquer processo, inclusive contra entes públicos ou privados, garantindo o direito à defesa em todas as fases.

### Defensor Público Geral

---

O Defensor Público Geral do Estado é nomeado pelo governador do Amazonas a partir de uma lista tríplice formada pelos defensores públicos que se candidatam e são mais votados em eleição realizada com participação de toda a categoria.

O defensor público atua em favor dos interesses de seus assistidos em todas as instâncias, independente de quem seja a outra parte.



## Quem pode ser atendido pela Defensoria Pública?

A Defensoria Pública atende pessoas em situação de vulnerabilidade, seja social, econômica, cultural ou jurídica. Isso inclui quem não pode pagar advogado, pessoas presas ou expostas a riscos dentro do sistema penal, mulheres vítimas de violência, povos indígenas, pessoas com deficiência, famílias em situação de pobreza e todos que, por alguma condição, estejam mais suscetíveis a injustiças. Em essência, qualquer pessoa vulnerável pode buscar a Defensoria.



# O que a Defensoria Pública faz?

A Defensoria Pública tem várias funções importantes para defender os direitos das pessoas que mais precisam.

## Atendimento Jurídico

Orientação e defesa gratuita em todas as fases do processo para quem não pode pagar advogado.

## Acordos e Conciliação

Busca resolver conflitos através do diálogo e acordos, evitando que o caso precise virar um processo na Justiça.

## Educação em Direitos

Realiza ações para ensinar a população sobre leis, cidadania e direitos humanos.

## Ações Coletivas

Defende grupos de pessoas afetadas por um mesmo problema por meio de ações civis públicas.

## Defesa Criminal e Fiscalização

Acompanha prisões desde o início e fiscaliza presídios e delegacias para garantir o respeito aos direitos das pessoas privadas de liberdade.

## Proteção às Vítimas

Atende vítimas de violência doméstica, racismo, tortura e qualquer tipo de discriminação ou opressão.

## Participação Social

Convoca audiências públicas e participa de conselhos para discutir e melhorar as políticas públicas.

## Atuação Internacional

Defende os direitos humanos perante órgãos como a ONU e a OEA.

## Áreas de atuação



**Coletivos:** Procedimentos administrativos, ações judiciais coletivas, participação em audiências públicas, articulação com outros órgãos, proteção de grupos vulneráveis e educação em direitos



**Indígenas:** Defesa e promoção dos direitos dos povos indígenas e comunidades tradicionais, assistência jurídica, orientação sobre proteção de terras e culturas



**Saúde:** Assistência jurídica gratuita para aquisição de medicamentos, exames, internações e tratamentos necessários, atuação em políticas públicas para o setor e ações judiciais e extrajudiciais para acesso aos serviços do SUS



**Criminal:** Defesa em inquéritos policiais e processos judiciais, para direito ao contraditório e à ampla defesa até a busca por benefícios durante a execução da pena e a defesa dos direitos de pessoas privadas de liberdade



**Criança e adolescentes:** Processos de adoção, busca por vagas em creches, acompanhamento de adolescentes em meio socioeducativo, ações de paternidade e garantia do direito à saúde e educação, orientação jurídica e atuação multiprofissional



**Mulher:** Atendimento à mulher em situação de vulnerabilidade e vítimas de violência, física, psicológica, moral ou patrimonial, com orientação e assistência para obter medidas protetivas, acompanhar o andamento e lidar com possíveis descumprimentos, além de auxiliar no processo de libertação da situação de violência, promoção de rodas de conversa, campanhas e divulgação de leis para conscientizar e fortalecer as mulheres

## Áreas de atuação



**Meio Ambiente:** Orientação e assistência a pessoas multadas por infrações ambientais, ações coletivas e preventivas para evitar problemas futuros e promover a justiça ambiental para as comunidades



**Imigrantes:** Assistência jurídica gratuita e especializada para pessoas migrantes e refugiadas, orientação para acesso a documentos, benefícios sociais, regularização de guarda de crianças e adolescentes e direitos em processos judiciais e extrajudiciais



**Previdenciário:** Assistência jurídica gratuita para casos que envolvem benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou de outros benefícios assistenciais, como aposentadoria, auxílio-doença, pensão por morte e o Benefício de Prestação Continuada. O atendimento é realizado apenas onde não exista unidade da Defensoria Pública da União, instituição responsável prioritariamente pelo serviço



**Direito do consumidor:** Orientação, atendimento jurídico, mediação e representação em processos judiciais e extrajudiciais para consumidores individual ou coletivamente prejudicados



**Família:** Assistência jurídica gratuita e qualificada em casos de divórcio, pensão alimentícia, guarda e tutela, adoção, reconhecimento e dissolução de união estável, inventário e partilha de bens, investigação de paternidade, suprimento e capacidade para casamento, emancipação, interdição e regulamentação do direito de visitas



**Fundiário e moradia:** Assistência jurídica para garantir o direito à moradia e à posse de terras, regularização de áreas ocupadas irregularmente, participação em ações judiciais como usucapião e reintegração de posse, acordos e políticas públicas

## Áreas de atuação



**Idosos:** Defesa judicial e extrajudicial dos direitos das pessoas idosas, por meio de ações como pensão alimentícia, interdição e curatela, medidas protetivas, divisão de cuidados e questões de moradia, saúde e direitos do consumidor



**Registros Públicos:** Acesso à documentação, retificação de dados e a obtenção de certidões para pessoas hipossuficientes, especialmente para grupos vulneráveis, entre eles ações de alteração de nome, anulação de registro, registro tardio de nascimento e óbito, restauração de registro, segunda via de certidão de nascimento e certidão de nascimento de dependentes



**Sucessões:** Assistência jurídica e conciliação em ações de inventário, alvará judicial



**Direitos Humanos:** Casos de violações, conciliação de conflitos e conscientização sobre direitos humanos para garantir igualdade e justiça social



**Cível:** Ações de despejo, reintegração de posse, indenizações, cobranças, ações de danos morais e questões de moradia e consumo, acidentes de trânsito e processos contra o Estado, Município e Previdência. Atuação na esfera judicial por meio de ajuizamento de ações e acompanhamento de processos e na esfera extrajudicial com realização de acordos e mediações

# DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

## Quais documentos devo apresentar no dia do atendimento?

Após agendar seu atendimento, você receberá uma lista de documentos necessários. No dia marcado, apresente os documentos básicos: RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento e comprovante de residência, além dos documentos específicos do seu caso, conforme a lista de documentos recebida no ato do agendamento.

Se o defensor precisar de mais alguma prova ou documento para o processo, ele solicitará durante o atendimento.






## Como consultar meu processo?

O acompanhamento processual está disponível pelo **Whatsapp: (92) 98559-1599**. O assistido também pode realizar a consulta diretamente no portal do Tribunal de Justiça do Amazonas.

[www.tjam.jus.br/index.php/consulta-processual-tjam](http://www.tjam.jus.br/index.php/consulta-processual-tjam)



## Direitos dos assistidos

	<b>Gratuidade Total:</b> Os serviços da Defensoria são inteiramente gratuitos. O assistido está isento de pagamentos ou taxas em todas as etapas do atendimento.
	<b>Informação sobre:</b> a) Localização e horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública. b) Tramitação de seus processos e os procedimentos necessários para a defesa de seus interesses.
	<b>Qualidade e Revisão de Atuação:</b> É direito do assistido receber um atendimento ágil e qualificado. Se houver recusa de atuação por parte do defensor público, o cidadão pode solicitar a revisão da negativa pelos órgãos superiores da Defensoria.
	<b>Isonção de custos:</b> A assistência jurídica gratuita garante que o assistido não precise pagar honorários advocatícios, perícias, taxas judiciais ou despesas de cartório (extrajudiciais).
	<b>Atuação em casos de conflito de interesses:</b> Direito a que defensores públicos distintos atuem quando houver interesses antagônicos ou colidentes entre assistidos na mesma causa.

## Horário e Dias de Atendimento



Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

# Defensoria Pública em Manaus

## Zona Centro-Sul

Clique nos endereços  
para acessar a localização



### Sede Administrativa

- 📍 Avenida André Araújo, nº 679, Aleixo
- 📍 Áreas de atendimento: Família, Cível, 2ª Instância

### Núcleo de Apoio ao Interior e Capital (Naic)

- 📍 Rua Dr. Thomas, 15, bairro Nossa Senhora das Graças
- 📍 Áreas de atendimento: Grupo de Apoio Remoto (Garem), Central de Consultas, Central de Apoio ao Interior (CAI), Central de Atendimento Virtual do Interior e Região Metropolitana (Cavirm). Atendimento a residentes de Manaus com processos no interior

### Unidade da Belo Horizonte

- 📍 Rua Belo Horizonte, nº 777, Adrianópolis
- 📍 Áreas de atendimento: Família, Registros Públicos, Direitos Humanos, Sucessões, Núcleo da Infância e Juventude (NUDECA), Imigrantes e Refugiados

### Núcleo Criminal

- 📍 Rua Francisco José Furtado, nº 210, São Francisco (esquina com Avenida Umberto Calderado)
- 📍 Áreas de atendimento: Execução Penal, Vecute, Tribunal do Júri, Maria da Penha, Meio Ambiente e Questões Agrárias

### Custódia | Fórum Henocho Reis

- 📍 Avenida Umberto Calderado, São Francisco
- 📍 Áreas de atendimento: Custódia

### Unidade da Nilton Lins

- 📍 Avenida Profº Nilton Lins, nº 3.259, Flores (Bloco Unicenter, 1º andar)
- 📍 Área de atendimento: Juizado Especial

### Núcleo de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (Nudem)

- 📍 Avenida André Araújo, nº 7, Aleixo
- 📍 Áreas de atendimento: Inicial, Forense e Mulher em Situação de Risco

# Defensoria Pública em Manaus

## Unidade do Tribunal de Contas

- 📍 Avenida Efigênio Salles, nº 1.155, Aleixo
- ✔️ Áreas de atendimento: 2ª Instância e atendimento de hipossuficientes em processos do TCE

Clique nos endereços para acessar a localização



## Casa da Cidadania

- 📍 Rua 2, nº 7, Conjunto Celetramazon, Adrianópolis
- ✔️ Áreas de atendimento: Cível, Fundiário e Idoso

## Unidade da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (Aleam)

- 📍 Avenida Mário Ypiranga, nº 3.950, Parque 10
- ✔️ Área de atendimento: Família

## Centro

### Núcleo de Defesa da Saúde (Nudesa)

- 📍 Rua Barroso, nº 267, Centro
- ✔️ Área de atendimento: Saúde

### Unidade 24 de Maio

- 📍 Rua 24 de Maio, nº 321, Centro
- ✔️ Áreas de atendimento: Interesses Coletivos (DPEIC) e Juizados Especiais

## Zona Centro-Oeste

### Infância e Juventude - Infrafracional e Medidas Socioeducativas

- 📍 Avenida Desembargador João Machado, s/nº, Alvorada
- ✔️ Áreas de atendimento: Infância e Juventude.

## Zona Leste

### Unidade da Grande Circular

- 📍 Avenida Autaz Mirim, nº 6.100, Shopping Grande Circular, 3º Piso, São José
- ✔️ Áreas de atendimento: Família, Consumidor e Juizado Especial

# Defensoria Pública em Manaus

## Unidade Shopping Via Norte

📍 Avenida Arquiteto José Henrique  
Bento Rodrigues, nº 3.760, Monte das Oliveiras

🕒 Área de atendimento: Família (Atendimento Inicial)

Clique nos endereços  
para acessar a  
localização



## Centro Judiciário de Solução Consensual (Cejusc)

📍 Avenida Autaz Mirim, nº 8.812, Jorge Teixeira

🕒 Área de atendimento: Família

## Zona Norte

### Unidade PAC Sumaúma Shopping

📍 Avenida Noel Nutels, nº 1.762, Piso 2, Cidade Nova

🕒 Área de atendimento: Família (Atendimento Forense)

# Defensoria Pública no Interior

## Sedes dos polos

### Parintins – Polo do Baixo Amazonas

📍 Estrada Macurany, s/nº, Conjunto João Novo

### Itacoatiara – Polo do Médio Amazonas

📍 Rua Borba, nº 2.233, Pedreiras, ao lado do Ministério Público

### Humaitá – Polo do Madeira

📍 Rua Circular Municipal, nº 933, Novo Centenário

### Tefé – Polo do Médio Solimões

📍 Estrada do Aeroporto, 4.775, São Francisco

### Tabatinga – Polo do Alto Solimões

📍 Rua Coronel Berg, s/nº, Bairro das Comunicações, ao lado da clínica odontológica

## Maués – Polo de Maués

Rua Amazonas, nº 859, Bairro Maresia

Clique nos endereços  
para acessar a  
localização



## Coari – Polo de Coari

Avenida do Futuro, s/nº, ao lado da escola Usulina, bairro União

## Lábrea – Polo do Purus

Rua Valdomiro Cruz, nº 2.617, Bairro Barra Limpa, 1º pavimento, em cima do Cartório

## Manicoré – Polo do Médio Madeira

Rua Pedro Tinoco, nº 292, Bairro Auxiliadora, próximo à Feira Municipal José Rui Vieira

## São Gabriel da Cachoeira – Polo do Alto Rio Negro

Rua Arú, nº 18, Bairro Miguel Quirino

## Eirunepé – Polo do Juruá

Rua Getúlio Vargas, nº 607, Centro

## Manacapuru – Polo do Rio Negro-Solimões

Rua União, s/nº, Bairro Aparecida

## Benjamin Constant – Polo de Benjamin Constant

Rua General Canrobert, Conjunto Beija-Flor, nº 6, Bairro Colônia

## Unidades da Região Metropolitana

### Rio Preto da Eva

Rua Governador Pimenta Bueno, nº 18, Centro

### Presidente Figueiredo

Rua Uatumã, s/nº, Centro (PAC)

### Manaquiri

Francisco Rodrigues, s/nº, Centro

### Irاندuba

Estrada Carlos Braga, KM 10, s/nº



## Careiro Castanho

 Avenida Adail de Sá, nº 594, Centro

Clique nos endereços  
para acessar a  
localização



## Careiro da Várzea

 Rua Miracauera, s/nº, Centro

## Autazes

 Estrada Az1, km 2, Casa da Cultura

## Unidades Descentralizadas do Interior


### Pauini

 Rua 31 de Março, bairro Cidade Alta (vinculada ao Polo do Purus)


### Barreirinha

 Rua Paulino de Melo, s/nº, Centro (Polo do Baixo Amazonas)


### Apuí

 Avenida 13 de Novembro, nº 892, Centro (Polo do Madeira)


### Nova Olinda do Norte

 Rua Passagem Parnaíba, nº 1.703, bairro Vale do Sol, sede da Secretaria Municipal de Assistência Social (Polo do Médio Madeira)


### Uarini

 Avenida Espírito Santo, nº 132, Centro (Polo do Médio Solimões)

### Silves

 Rua Coronel Garcia, s/nº, Centro, próximo ao Bradesco (Polo do Médio Amazonas)

### Tapauá

 Avenida Presidente Costa e Silva, s/nº, Bairro Manoel Costa (Polo do Purus)

### São Sebastião do Uatumã

 Rua Justino de Melo, 81-273, Centro

## Posto de Atendimento Avançado

Clique nos endereços  
para acessar a  
localização



### Novo Airão

Avenida João Paulo II, Nossa S<sup>a</sup>.  
Auxiliadora (Polo Rio Negro-Solimões)

### Borba

Travessa Rui Araújo, nº 48, Centro (Polo Médio Madeira)

### Santa Isabel do Rio Negro

Avenida Danilo Corrêa, em frente à quadra da Escola Estadual Padre José Schneider (Polo do Alto Rio Negro)

### Barcelos

Rua Tenreiro Aranha, nº 204, Centro (Polo do Alto Rio Negro)

### Boa Vista do Ramos

Rua Senador José Esteves, nº 350, Centro (Polo de Maués)

### Anamã

Avenida José Vidal de Oliveira, s/nº, Centro

### Urucará

Rua Coronel Pinto, s/n, Aparecida (Antigo Fórum) – Salas 07 e 08

## Como agendar o atendimento?

 92 3198-1200/3198-1300 - Serviço gratuito

 Disk 129 - Serviço gratuito

 WhatsApp: 92 98559-1599

 atendimento.defensoria.am.def.br

## Plantão

O plantão da Defensoria Pública atende apenas casos urgentes, de segunda a sexta-feira, das 14h às 18h. Aos sábados, domingos e feriados, o atendimento ocorre das 8h às 18h.

O assistido pode iniciar o atendimento na sede da instituição, na avenida André Araújo, 679, Aleixo; ou por meio de ligação e mensagens via WhatsApp no contato **92 98559-1599**.

## Atendimento prioritário

- Grávidas, mães com crianças de colo e lactantes
- Idosos
- Pessoas com Deficiência (PcD)
- Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA)





## **Atribuições da Corregedoria Geral**

A Corregedoria Geral é o órgão responsável por fiscalizar e orientar o trabalho dos membros da Defensoria Pública.

Por meio de visitas e análises regulares, o setor garante a qualidade do atendimento e o cumprimento dos deveres funcionais.

O assistido pode registrar reclamações ou sugestões presencialmente de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h, por e-mail ou telefone.

### **Canais da Corregedoria:**

Avenida André Araújo, nº 679, Aleixo

☎ 92 98431-9636

[corregedoriadpe@defensoria.am.def.br](mailto:corregedoriadpe@defensoria.am.def.br)



**DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO AMAZONAS**

 **Site:** [defensoria.am.def.br](http://defensoria.am.def.br)

 **Instagram:** [@defensoria.am](https://www.instagram.com/defensoria.am)

 **Tiktok:** [@defensoria.am](https://www.tiktok.com/@defensoria.am)

 **Facebook:** [DefensoriaPublicadoAmazonas](https://www.facebook.com/DefensoriaPublicadoAmazonas)

 **Youtube:** [DefensoriaPublicadoAmazonas](https://www.youtube.com/DefensoriaPublicadoAmazonas)