



Ampara

Como entrar em contato com a equipe do AMPARA quando você **já tem um atendimento em andamento** com a gente?



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

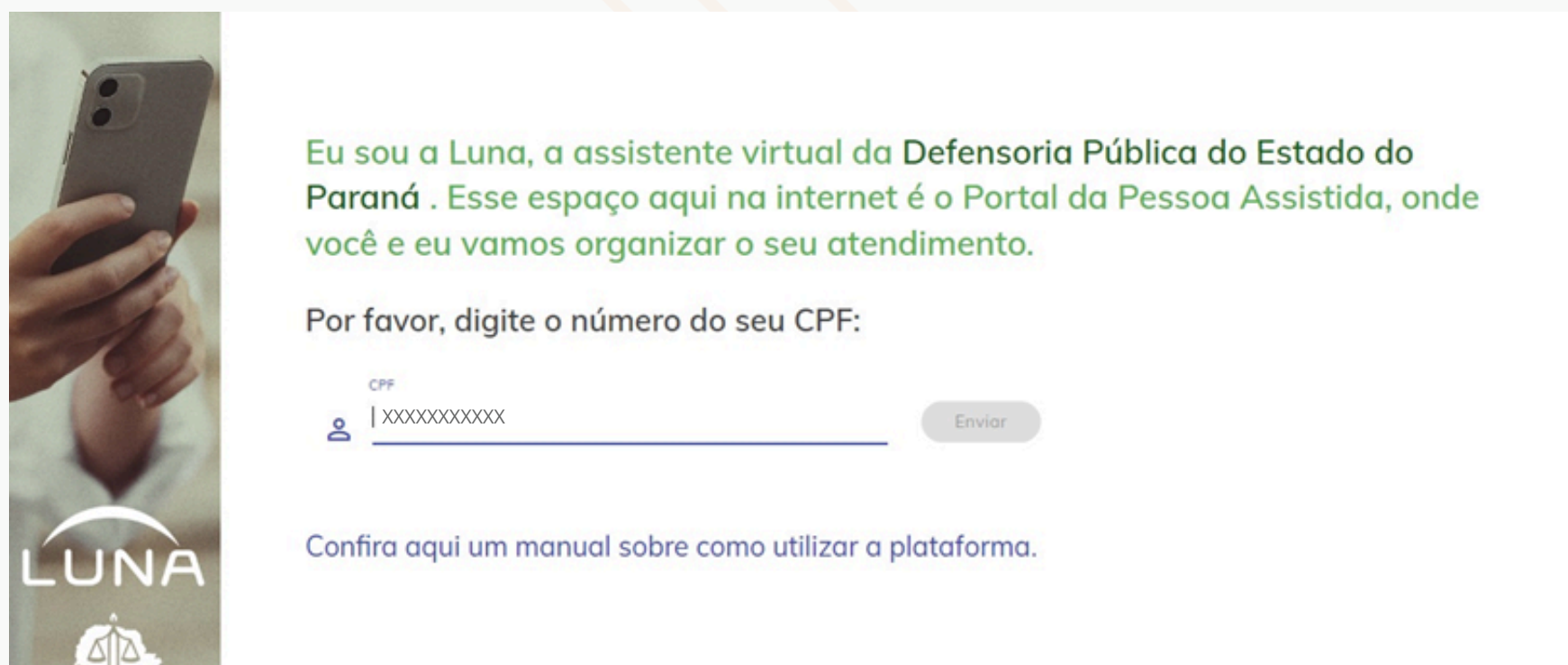
Ampara
Atendimento à Mulher Parandense
pela Defensoria do Estado do Paraná



Já fui atendida pela Defensoria Pública: Como pedir um retorno sobre meu atendimento?

Sempre que você precisar se comunicar com o AMPARA, para, por exemplo, **comunicar um descumprimento da medida protetiva, pedir uma flexibilização das medidas protetivas**, saber **como está o seu processo**, dentre diversos outros pedidos, você pode pedir um **RETORNO** no seu atendimento

Para solicitar o retorno, acesse a plataforma LUNA com o número do seu CPF.



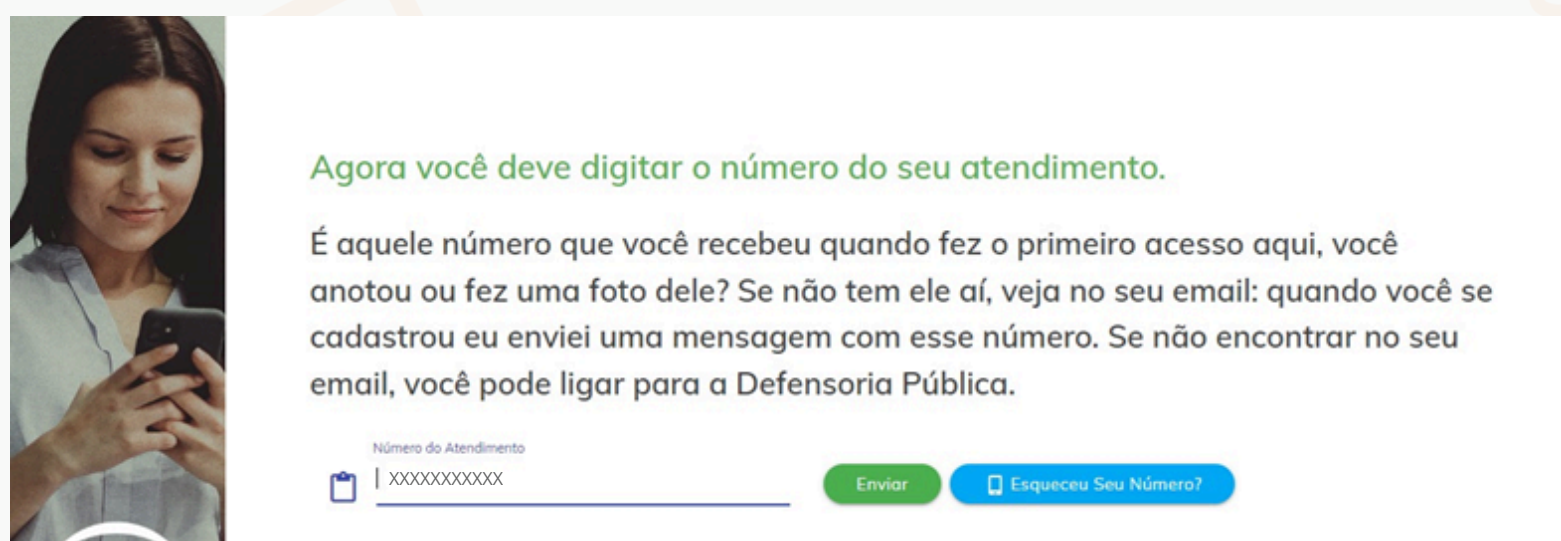
Eu sou a Luna, a assistente virtual da Defensoria Pública do Estado do Paraná . Esse espaço aqui na internet é o Portal da Pessoa Assistida, onde você e eu vamos organizar o seu atendimento.

Por favor, digite o número do seu CPF:

CPF | XXXXXXXXXXXX

[Confira aqui um manual sobre como utilizar a plataforma.](#)

Depois, preencha o número de atendimento que **recebeu pelo e-mail** quando solicitou o primeiro atendimento ao AMPARA e clique em “Enviar”



Agora você deve digitar o número do seu atendimento.

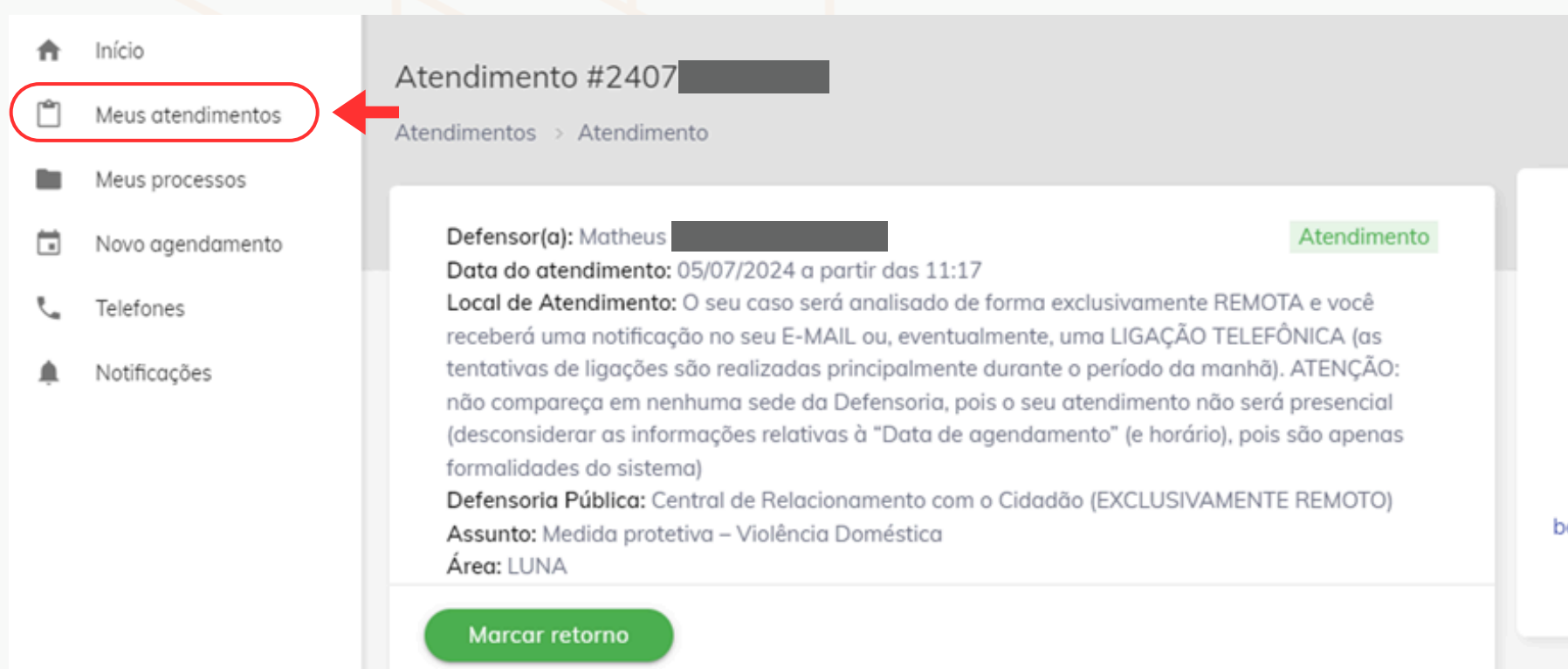
É aquele número que você recebeu quando fez o primeiro acesso aqui, você anotou ou fez uma foto dele? Se não tem ele aí, veja no seu email: quando você se cadastrou eu enviei uma mensagem com esse número. Se não encontrar no seu email, você pode ligar para a Defensoria Pública.

Número do Atendimento | XXXXXXXXXXXX [Esqueceu Seu Número?](#)

Após inserir o número de atendimento, você é direcionado para uma página inicial, em que deve clicar em **“Clique aqui”**.

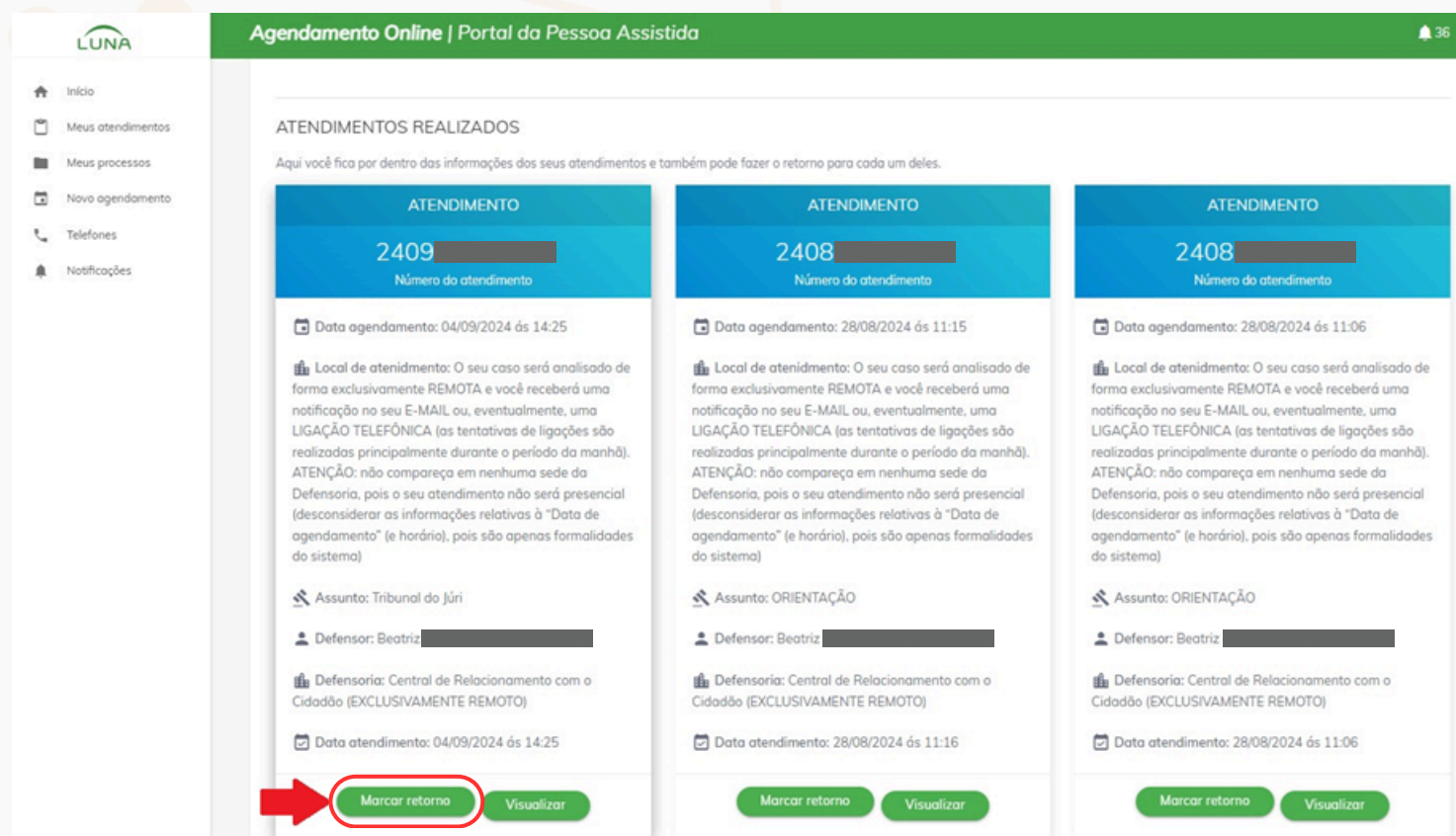


Na tela inicial, você deve clicar em **“Meus Atendimentos”** no menu do lado esquerdo.

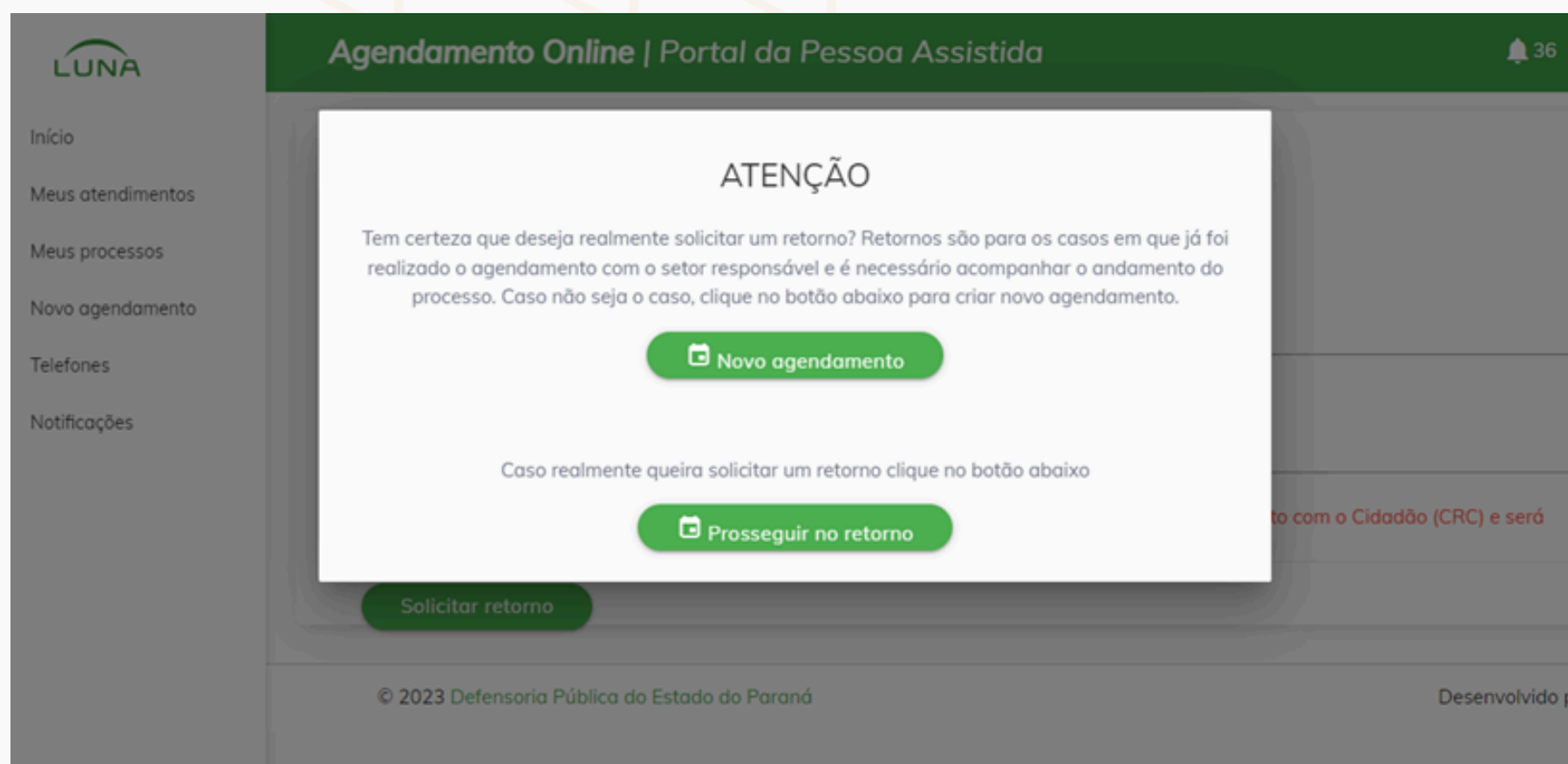


Caso tenha mais de um atendimento, você precisa identificar sobre qual caso gostaria de receber um retorno antes de pedir.

Após encontrar o atendimento sobre o qual você quer o retorno, clique em **“Marcar retorno”**.

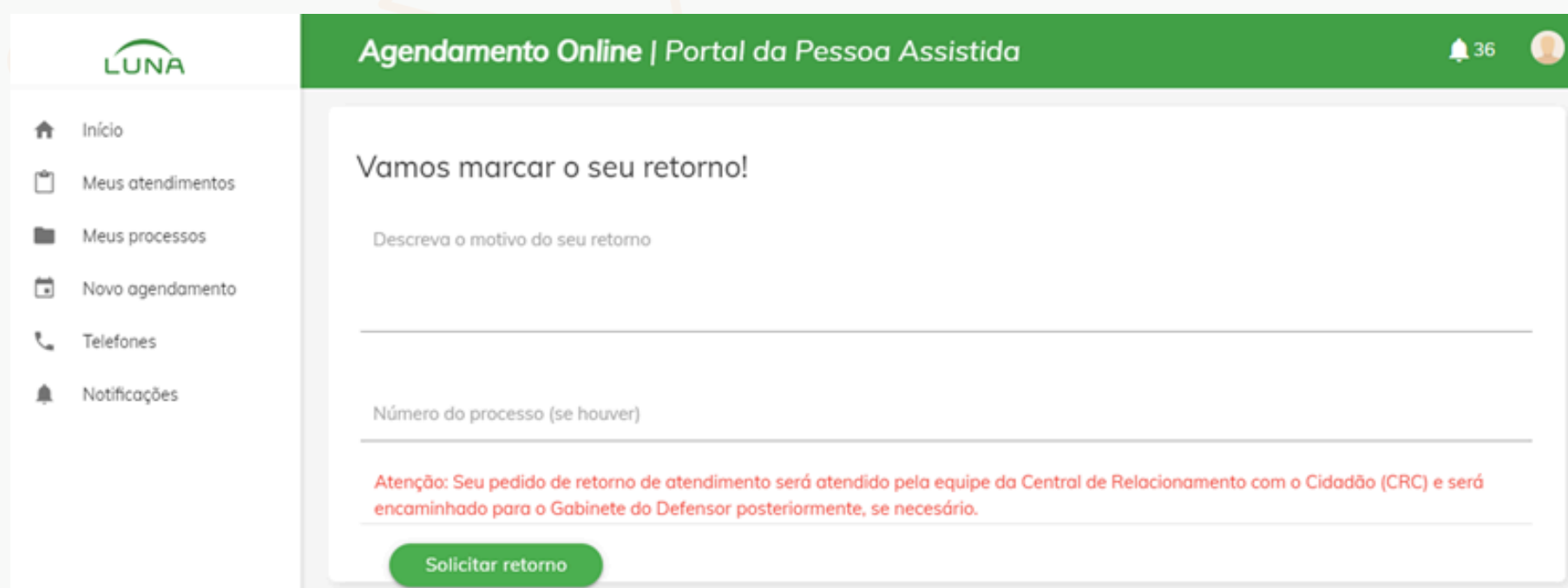


O sistema irá perguntar se você deseja marcar um **retorno** ou se o pedido é de um novo atendimento, isto é, uma nova demanda sem relação com o que já está em andamento na Defensoria Pública.



Caso seja realmente um pedido de retorno, você deve clicar em **“Prosseguir no retorno”**.

Em seguida, **descreva o que você deseja** e, existindo número de processo, nos informe, conforme abaixo:



The screenshot shows the 'Agendamento Online | Portal da Pessoa Assistida' interface. On the left is a navigation menu with options: Início, Meus atendimentos, Meus processos, Novo agendamento, Telefones, and Notificações. The main content area is titled 'Vamos marcar o seu retorno!' and contains two text input fields: 'Descreva o motivo do seu retorno' and 'Número do processo (se houver)'. Below these fields is a red warning message: 'Atenção: Seu pedido de retorno de atendimento será atendido pela equipe da Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC) e será encaminhado para o Gabinete do Defensor posteriormente, se necessário.' At the bottom of the form is a green button labeled 'Solicitar retorno'.

Após clicar em "Solicitar retorno", aguarde o contato da nossa equipe por telefone ou e-mail.