



# 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

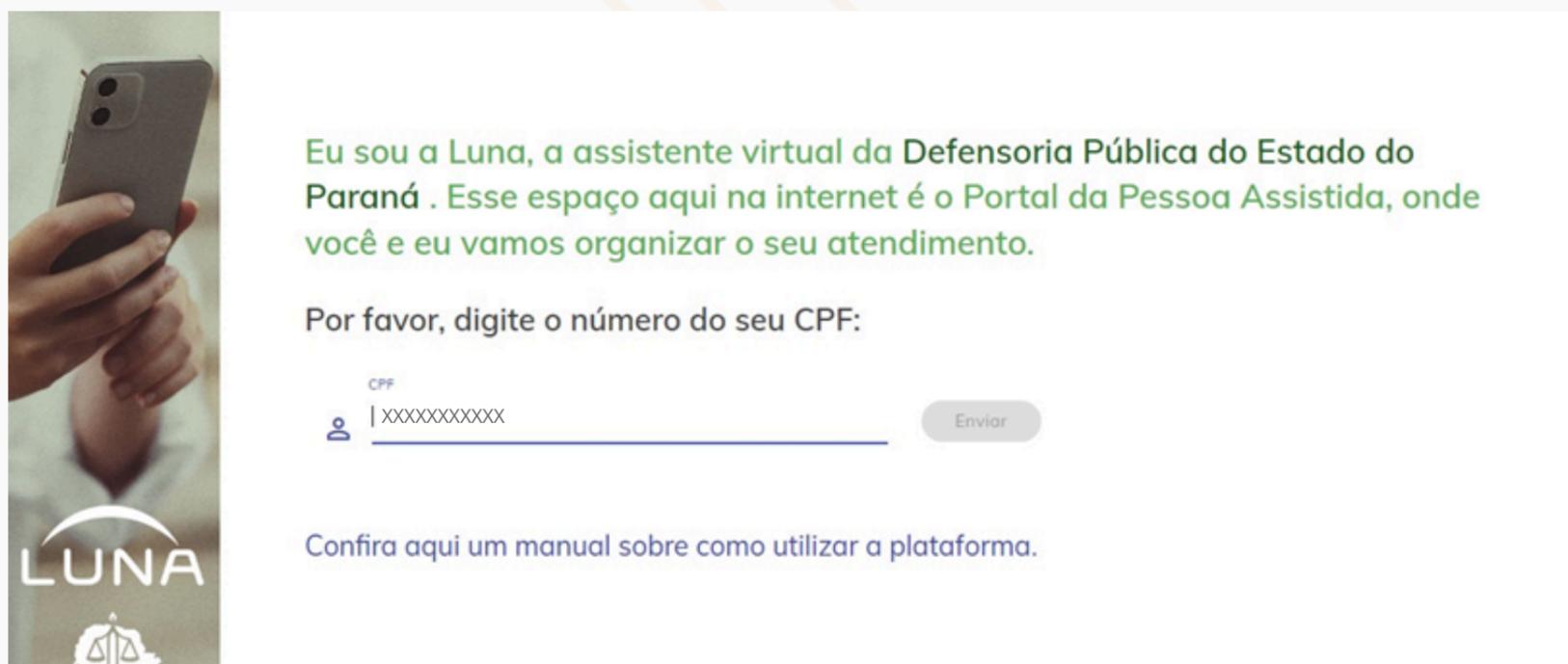
**Ampara**  
Atendimento à Mulher Parandense  
pela Defensoria do Estado do Paraná



## 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.



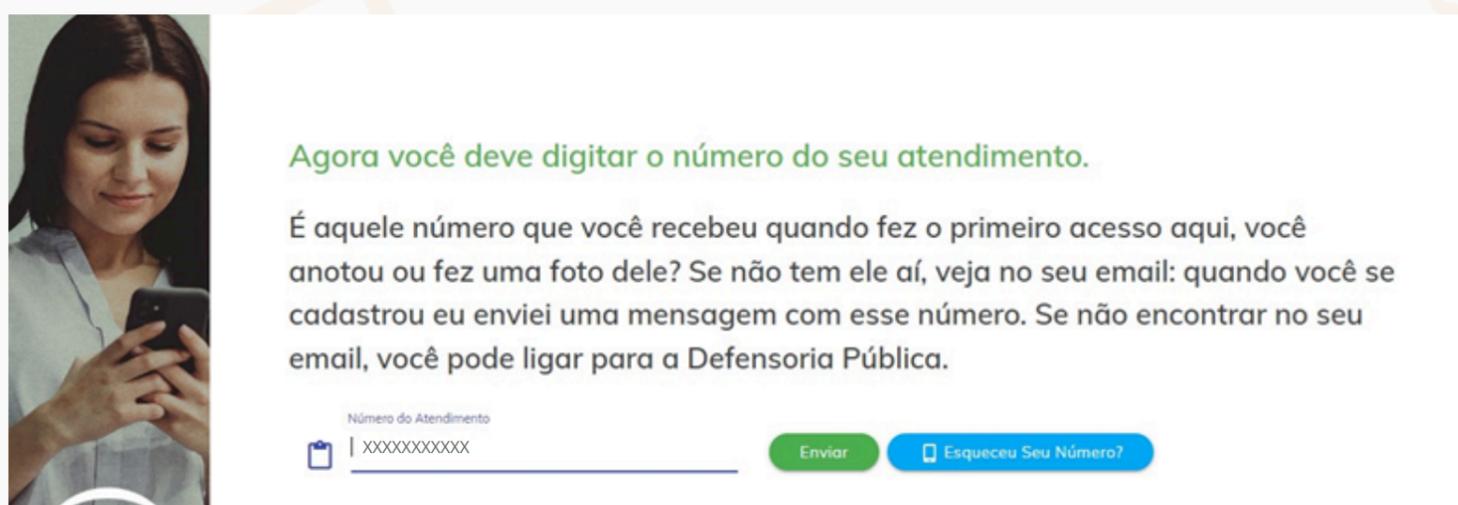
Eu sou a Luna, a assistente virtual da Defensoria Pública do Estado do Paraná. Esse espaço aqui na internet é o Portal da Pessoa Assistida, onde você e eu vamos organizar o seu atendimento.

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.

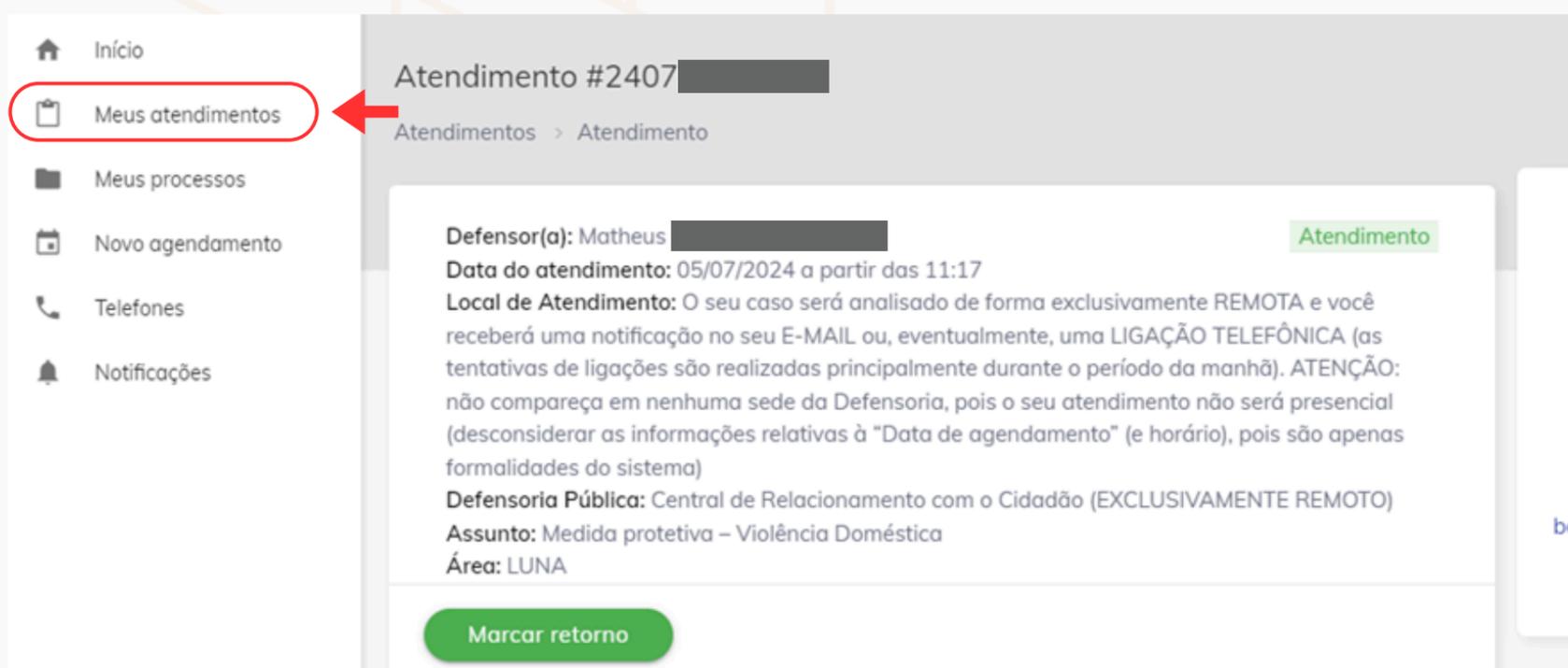
É aquele número que você recebeu quando fez o primeiro acesso aqui, você anotou ou fez uma foto dele? Se não tem ele aí, veja no seu email: quando você se cadastrou eu enviei uma mensagem com esse número. Se não encontrar no seu email, você pode ligar para a Defensoria Pública.

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”**.

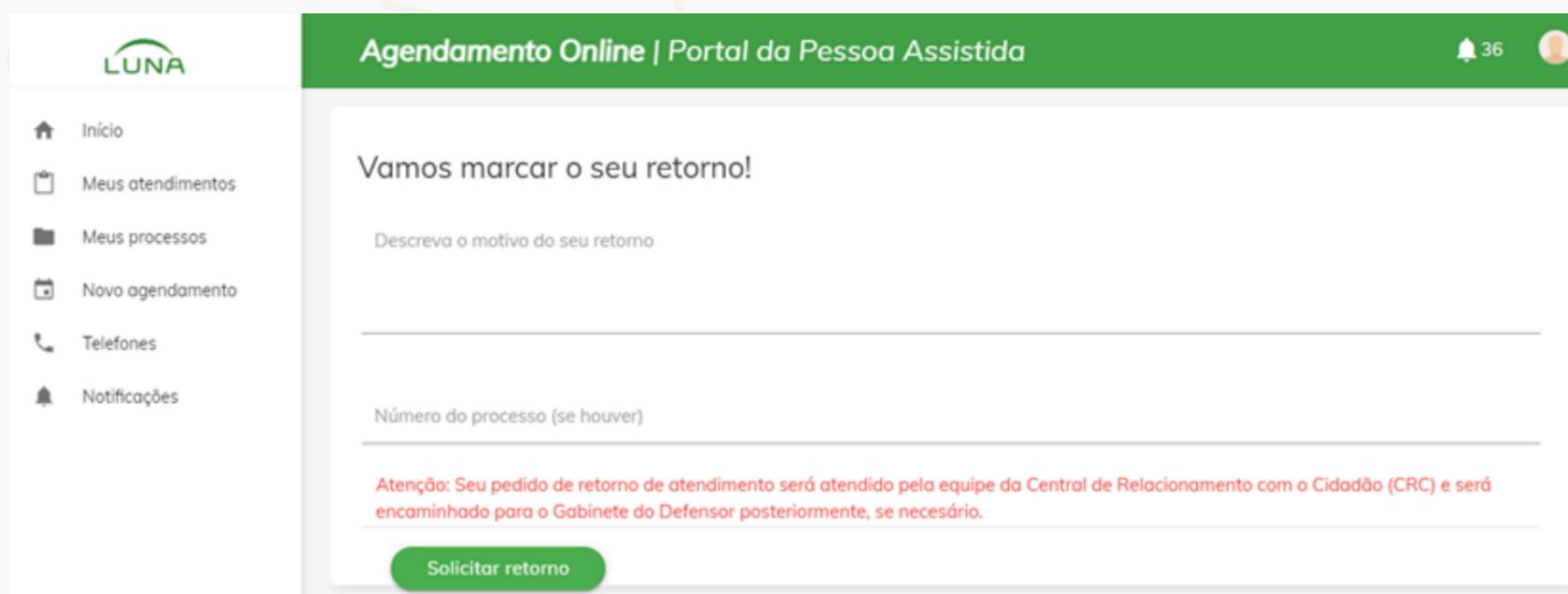
The screenshot shows the 'Agendamento Online | Portal da Pessoa Assistida' interface. The main content area is titled 'ATENDIMENTOS REALIZADOS' and contains three appointment cards. Each card displays the appointment number (2409, 2408, 2408), the date and time of the appointment, the local of attendance (remotely), the subject (Tribunal do júri, ORIENTAÇÃO), and the defender (Beatriz). At the bottom of each card, there are two buttons: 'Marcar retorno' and 'Visualizar'. A red arrow points to the 'Marcar retorno' button on the first card.

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.

The screenshot shows a dialog box titled 'ATENÇÃO' with the following text: 'Tem certeza que deseja realmente solicitar um retorno? Retornos são para os casos em que já foi realizado o agendamento com o setor responsável e é necessário acompanhar o andamento do processo. Caso não seja o caso, clique no botão abaixo para criar novo agendamento.' Below the text are two buttons: 'Novo agendamento' and 'Prosseguir no retorno'. At the bottom of the dialog, there is a button labeled 'Solicitar retorno'. The background shows the same interface as the previous screenshot, but dimmed.

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.***