

Defensoria de SP lança novo sistema de atendimento ao público

24/08/2020

Reprodução



Novo sistema encaminha cidadão à unidade competente para atendimento

A Defensoria Pública de São Paulo lançou nesta segunda-feira (24/8) seu novo sistema de atendimento à população, que possibilita o agendamento de demandas por meio de "Defi", assistente virtual automatizado, no [site](#) da instituição.

Segundo a Defensoria, a nova ferramenta busca agilizar e garantir um atendimento mais célere e dinâmico à população, diminuindo também a necessidade de deslocamentos físicos a prédios da instituição.

O assistente virtual "Defi" é um sistema de conversa online (via chat) com respostas automatizadas, constituído por um robô que funciona por inteligência artificial, criado para receber informações básicas dos usuários da Defensoria (como nome, CPF e renda familiar), compreender a demanda e encaminhar à unidade competente para atendimento. O sistema pode ser acessado por computador ou smartphone conectado à internet.

Por meio do sistema, os usuários poderão optar por um dentre os horários e datas disponíveis na agenda da unidade e marcar seu atendimento. Feito o agendamento, a pessoa receberá uma senha para acesso a um chat com a equipe de atendentes da Defensoria na data e no horário marcados, por meio do qual é possível também enviar e receber documentos — evitando deslocamentos físicos apenas para entrega de papéis.

O "Defi" integra o projeto "Defensoria Digital", ao lado de uma série de ferramentas virtuais de atendimento e trabalho que vêm sendo implementadas pela Defensoria Pública paulista nos últimos anos. Impulsionado em virtude da epidemia de Covid-19, o novo atendimento virtual inaugura uma nova fase na atuação da instituição, projetado para remodelar de maneira perene a recepção de demandas da população.



"São várias novas ferramentas tecnológicas incorporadas pela Defensoria Pública para garantir um atendimento cada vez mais amplo, fácil e dinâmico para a população. A partir de agora, além de conseguir agendar uma data e horário mais conveniente para atendimento remoto ou presencial, as pessoas também poderão enviar pela internet os documentos necessários para seus casos", diz Florisvaldo Antônio Fiorentino Júnior, Defensor Público-Geral do Estado.

O agendamento por meio do "Defi" vale para todas as unidades da Defensoria no estado de São Paulo. Caso a pessoa interessada no atendimento resida em alguma cidade onde não há unidade da Defensoria instalada, a demanda será encaminhada para as entidades conveniadas cabíveis.

O telefone de ligação gratuita (0800 773 4340) continua funcionando para agendar atendimento, para pessoas que moram nas cidades de São Paulo, Guarulhos e Campinas.

Em regra, a Defensoria Pública de São Paulo atende pessoas com renda familiar de até três salários mínimos por mês.

Por ora, em razão da epidemia de Covid-19, as unidades da Defensoria não estão abertas ao público para atendimento presencial. Quando isso ocorrer, os atendimentos presenciais passarão a ser, em regra, mediante agendamento pelo sistema virtual.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-ago-24/defensoria-sp-lanca-sistema-atendimento-publico/>