

## Resposta ao Ofício 229/2021/DSP - Requerimento nº 47/2021

**De** Secretaria2e3subs <Secretaria2e3subs@defensoria.sp.def.br>  
**Para** legislativo@camaraitaquaquecetuba.sp.gov.br  
<legislativo@camaraitaquaquecetuba.sp.gov.br>  
**Cópia** Secretaria2e3subs <Secretaria2e3subs@defensoria.sp.def.br>, dpg  
<dpg@defensoria.sp.def.br>, Gustavo Siqueira Marques <gmarques@defensoria.sp.def.br>  
**Data** 03/08/2021 15:20

 SEI\_0019187\_Oficio\_10.pdf (~53 KB)

Prezadas/os, boa tarde

Encaminho resposta da Segunda Subdefensoria Pública Geral ao ofício 229/2021.

Atenciosamente,



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
**DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Beatriz Ligia do Carmo**

**Oficiala de Defensoria Pública**

Secretaria 2ª e 3ª Subdefensorias Gerais

Rua Boa Vista, 200, 7º andar - São Paulo - SP

<http://www.defensoria.def.gov.br/>

<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
N.º <u>155 / 2021</u>
RECEBI EM <u>03/08 / 2021</u>



São Paulo, 02 de agosto de 2021.

**Expediente SEI nº 2378/2021**

**Ref.: Ofício nº 229/2021/DSP**

**Assunto: Requerimento nº 47/2021 – Retorno de Atendimento Presencial**

Excelentíssimo Sr. Vereador – Presidente da Câmara Municipal,

Sirvo-me do presente para cumprimentá-lo e, ao ensejo, acusar o recebimento do ofício em epígrafe, com requerimento à Defensoria Pública do Estado de São Paulo quanto ao retorno do atendimento presencial à população.

Em razão da pandemia do novo coronavírus e das medidas sanitárias de distanciamento social instituídas para a contenção de sua disseminação, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a partir de 23 de março de 2020, suspendeu, provisoriamente, os atendimentos presenciais, implantando, sem solução de continuidade, formas remotas e digitais de recebimento das demandas.

Inicialmente, os atendimentos remotos ocorreram por meio do preenchimento de um formulário online, que podia ser acessado tanto pelo site da Instituição, quanto pelo telefone 0800 773 4340 e pelo aplicativo de mensagens “whatsapp”. Após o requerimento inicial do usuário via formulário, os contatos e atendimentos subsequentes eram desenvolvidos por e-mail, chat ao vivo e telefone.

Em 24 de agosto de 2020, os mecanismos de atendimento remoto foram aprimorados, substituindo-se o formulário por um Assistente Virtual de Atendimento (Chatbot) denominado “DEFi”. Esse assistente, dotado de inteligência artificial, permitiu que os/as usuários/as agendassem seus atendimentos virtuais diretamente na área correta da unidade mais próxima de seu domicílio. Tais atendimentos seguiram tendo sua continuidade realizada por meio de ferramentas de chat ao vivo, e-mail e telefone, igualmente aprimoradas.

Acompanhando a evolução das fases do Plano São Paulo e o

momentâneo arrefecimento da pandemia, os atendimentos presenciais foram parcialmente retomados a partir de 28 de setembro de 2020 em todas as regiões do Estado que estivessem, pelo menos, enquadradas na Fase 2 - Laranja, mantendo-se, integralmente, os mecanismos de atendimento digital e remoto já implantados. Os atendimentos presenciais passaram a ser precedidos por agendamento e escalonados, sempre a fim de evitar a aglomeração de pessoas e garantir a observância das diretrizes de distanciamento. Permaneceram suspensos os atendimentos presenciais somente nas regiões classificadas na Fase 1 – Vermelha.

Neste momento, em razão da pandemia da Covid-19 e dos protocolos de higiene e segurança, o atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está sendo realizado, em regra, remotamente e com agendamento prévio. Caso o/a usuário/a não possua acesso às ferramentas de atendimento digital, será agendado, excepcionalmente, atendimento presencial. Deste modo, o/a interessado/a deve ser orientado/a a agendar o atendimento nos seguintes canais:

a) acessando o site [www.defensoria.sp.def.br](http://www.defensoria.sp.def.br) e iniciando uma conversa com DEFI – assistente virtual de atendimento. O funcionamento é das 8h às 18h, em dias úteis.

b) ligando gratuitamente para 0800 773 4340, disponível das 7h às 19h, em dias úteis.

No caso da Unidade Itaquaquecetuba, informo que os atendimentos presenciais foram parcialmente retomados, sempre às terças-feiras e quintas-feiras, somente para os usuários sem acesso às ferramentas de atendimento digital e mediante prévio agendamento, a ser realizado por meio do telefone 0800 773 4340. Sublinhe-se, uma vez mais, que será mantido, concomitantemente, o atendimento remoto e digital.

Na oportunidade, apresento meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

**MARA RENATA DA MOTA FERREIRA**  
Segunda Subdefensora Pública-Geral do Estado

A Sua Excelência

**DAVID RIBEIRO DA SILVA**

Vereador – Presidente da Câmara Municipal de Itaquaquecetuba



Documento assinado eletronicamente por **Mara Renata Da Mota Ferreira, Segunda Subdefensora Pública-Geral**, em 03/08/2021, às 14:35, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade\\_documento](https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade_documento) informando o código verificador **0019187** e o código CRC **DA8A325D**.

Rua Boa Vista, 200 7º andar - Bairro Centro - CEP 01014-000 - São Paulo - SP - <https://www.defensoria.sp.def.br>