

# Ofício SJC-OFI-2022/00237 (referente ao Expediente SDR-EXP-2021/06249)



**De** Chefia de Gabinete - SJC <chefiagabinete@justica.sp.gov.br>

**Para** legislativo@camaraitaquaquecetuba.sp.gov.br <legislativo@camaraitaquaquecetuba.sp.gov.br>

**Data** 2022-02-22 13:32

SJC OFI202200237A.pdf (~31 KB) cópia de fls. 117-118.pdf (~247 KB)

Excelentíssimo Senhor

**Vereador DAVID RIBEIRO DA SILVA**

Por ordem da Senhora Chefe de Gabinete, segue anexo Ofício SJC-OFI-2022/00237 e cópia de fls. 117/118 referente ao Expediente SDR-EXP-2021/06249, para conhecimento. Aproveito para comunicar que o envio está sendo feito dessa maneira por se tratar de um processo digital do Programa Sem Papel. Solicito que o envio de resposta seja em formato PDF e via e-mail.

**Por gentileza, acusar o recebimento.**

Atenciosamente,



**Chefia de Gabinete**

Secretaria de Justiça e Cidadania

chefiagabinete@justica.sp.gov.br

(11) 3291-2606/2608 | 3105-5254/4541

Pátio do Colégio, 148 - 1º andar

Centro - Sé - CEP 01016-040 - São Paulo, SP

<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
N.º <u>16</u> , <u>2022</u>
RECEBI EM <u>23</u> , <u>02</u> , <u>2022</u>



**Governo do Estado de São Paulo**  
Secretaria da Justiça e Cidadania  
Gabinete do Secretário

**OFÍCIO**

**Número de Referência:** SDR-EXP-2021/06249

**Interessado:** Câmara Municipal de Itaquaquecetuba

**Assunto:** Solicita providências no sentido de reabertura do espaço físico e reativação das atividades presenciais da Defensoria nesta localidade, considerando, sobretudo que há meios para adotar-se medidas que visem à minimização da cadeia de transmissão do coronavírus Covid-19

Excelentíssimo Senhor

**Vereador DAVID RIBEIRO DA SILVA**

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de Itaquaquecetuba

Senhor Presidente,

Com os meus cordiais cumprimentos, e em atenção ao assunto referenciado, dirijo-me a Vossa Excelência para transmitir-lhe cópia de pronunciamento exarado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, para conhecimento das providências adotadas por esta Secretaria da Justiça e Cidadania.

Ao ensejo, apresento protestos de apreço e distinta consideração.

São Paulo, 22 de fevereiro de 2022.

Fernando José da Costa  
Secretário da Justiça e Cidadania  
Gabinete do Secretário

Classif. documental

006.01.10.003



Assinado digitalmente por FERNANDO JOSÉ DA COSTA - 22/02/2022 às 09:34:20.  
Documento Nº: 35327084-1569 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=35327084-1569>



SIGA

São Paulo, 16 de fevereiro de 2021.

**Expediente SEI nº 2378/2021**

**Ref.:** SDR-EXP-2021/06249

**Interessado:** Câmara Municipal de Itaquaquecetuba

**Assunto:** Solicita providências no sentido de reabertura do espaço físico e reativação das atividades presenciais da Defensoria nesta localidade, considerando, sobretudo que há meios para adotar-se medidas que visem à minimização da cadeia de transmissão do coronavírus Covid-19

Excelentíssimo Sr. Secretário da Justiça e Cidadania,

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 no Município de Itaquaquecetuba.

Informo que o Ofício nº 226 2021/DSP da Câmara Municipal de Itaquaquecetuba, datado de 30 de junho de 2021, foi respondido diretamente por essa Segunda Subdefensoria Pública-Geral do Estado em 03 de agosto de 2021, conforme documentos anexos.

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, de forma híbrida (até 60% presencial) e com agendamento prévio, estando as Unidades da Defensoria Pública abertas diariamente para fins administrativos.

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 as terças-feiras e quintas-feiras, mediante prévio agendamento por meio dos canais indicados acima. Sublinhe-se que há expectativa de estender a mais dias da semana o atendimento presencial, o que não foi possível até o presente momento ante o aumento de casos de Covid-19 pela variante Ômicron nos primeiros meses do ano, o que inviabilizou a disponibilidade de equipe.

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

Atenciosamente,

**MAIRA FERREIRA TASSO**  
Defensora Pública

Assistente da Segunda Subdefensoria Pública-Geral do Estado



SJJCAP 202202705A



Autenticado com senha por SABRINA FERREIRA KANASHIRO - Oficial Administrativo / CHEFGAB - 18/02/2022 às 16:01:10.  
Documento Nº: 35170606-6996 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=35170606-6996>

A Sua Excelência  
**FERNANDO JOSÉ DA COSTA**  
Secretário da Justiça e Cidadania

Governo do Estado de São Paulo  
Secretaria da Justiça e Cidadania  
Gabinete do Secretário



Documento assinado eletronicamente por **Maira Ferreira Tasso, Defensora Pública Assessora**, em 18/02/2022, às 15:19, 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 informado o código verificador **0126643** e o código CRC **79FACC20**

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

2021/02/21/15

SIC 1.512534 0126643,3



SJCCAP202202705A



Autenticado com senha por **SABRINA FERREIRA KANASHIRO** - Oficial Administrativo / CHEFGAB - 18/02/2022 às 16:01:10.  
Documento Nº. 35170606-6996 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=35170606-6996>

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

**De** Secretaria2e3subs <Secretaria2e3subs@defensoria.sp.def.br>  
**Para** legislativo@camaraitaquaquetuba.sp.gov.br  
<legislativo@camaraitaquaquetuba.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 Lígia 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>05/08 / 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

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>

2021/0002378

SECT STSPG - 0019187v2