

## Aplicativo da Defensoria do RJ oferecerá serviços à população

A Defensoria Pública do Rio de Janeiro lançará, nesta quarta-feira (14/10), o aplicativo Defensoria RJ, que permitirá que as pessoas que buscam justiça gratuita ou que já são assistidas possam ter acesso direto à instituição.

123RF



Pelo aplicativo, população poderá obter serviços jurídicos gratuitos  
123RF

O aplicativo vai possibilitar agendamento de atendimentos tanto remotos quanto presenciais; encaminhamento de documentações; consulta, remarcação e cancelamento de agendamentos; interação entre os usuários e a Defensoria; e informação sobre processos. Somente atendimentos urgentes ainda precisarão ser feitos presencialmente.

“A pandemia fez com que a Defensoria do Rio vivenciasse a necessidade do atendimento inteiramente remoto, que foi um sucesso. Agora, com o aplicativo, será possível manter um modelo híbrido, em que apenas em casos especiais e com agendamento prévio será necessário que o usuário dos nossos serviços se desloque a um de nossos endereços. O Defensoria-RJ será uma ferramenta fundamental para facilitar o acesso de todos à assistência jurídica gratuita e integral”, afirma o defensor público-Geral do Rio, Rodrigo Pacheco.

Com o aplicativo instalado, a primeira coisa a fazer é se cadastrar com nome, e-mail, CPF e endereço, além da criação de sua senha de acesso. Caso já tenha sido atendido pela Defensoria, parte dessas informações serão preenchidas automaticamente pelo banco de dados da instituição. Depois, será necessário que o assistido faça a verificação de identidade enviando uma foto sua e um documento de identificação como RG ou CNH.

Após a validação, o sistema pedirá confirmação para saber se o assistido é dono do celular, se tem acesso à internet e se pode receber o atendimento remoto. Em seguida, o assistido poderá ser atendido diretamente pelo aplicativo. Para o primeiro contato entre a pessoa e a Defensoria basta clicar na aba “marcar atendimento”, onde haverá um campo solicitando a descrição do caso. As informações serão analisadas por inteligência artificial preparada para compreender a forma que o assistido se expressa, ou

seja, "sem juridiquês".

O assistido será direcionado para as três opções que mais se encaixam no perfil da demanda apresentada. Caso nenhuma dessas seja a área procurada, é possível escolher entre as demais opções de atendimento. Após responder algumas perguntas, iguais às feitas pelo atendimento do 129, o cidadão poderá escolher como prefere seguir com o atendimento: presencial ou remoto. O sistema, então, irá apresentar ao assistido a expectativa para que seu atendimento seja continuado e ele será notificado para que envie os documentos necessários.

A utilização é simples e intuitiva e buscou se aproximar ao máximo do atendimento feito presencialmente. Além de agendar seu primeiro atendimento, o assistido também poderá acompanhar o andamento de um caso que já tenha com a Defensoria, diretamente no aplicativo, e poderá pedir mais informações sobre o seu processo ou informar algum fato novo. O programa ainda trará informações para o atendimento de urgência, caso alguma pessoa tenha sido intimada judicialmente e necessite da ajuda da Defensoria.

Por trás da máquina, a validação de documentos e as respostas dadas virão sempre de defensores e servidores que terão, através do Sistema Verde, acesso total aos casos reportados no aplicativo. Isso facilitará o acompanhamento e o feedback das demandas encaminhadas pelos assistidos. Todas as informações passadas também ficarão salvas no Verde, que é integrado com o aplicativo, que se unirá ao 129, telefone da Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC). *Com informações da Assessoria de Imprensa da DP-RJ.*

**Date Created**

13/10/2020