

RESOLUÇÃO Nº. 008/2023/DPG

Cria o comitê para avaliação e aprimoramento do sistema de atendimento remoto - chatbot da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, e dá outras providências.

A DEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais, especificamente a do art. 11, inc. I, da Lei Complementar estadual n. 146, de 29 de dezembro de 2003, e em atenção ao deliberado no procedimento nº 18.602/2023;

RESOLVE

Art. 1º Fica instituído o comitê para avaliação e aprimoramento do sistema de atendimento remoto - *chatbot* da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, que será constituído pelas seguintes pessoas:

- 1) Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz - Secretário Executivo
- 2) Carlos Eduardo Roika Junior - Corregedor-Geral
- 3) Getúlio Pedroso da Costa Ribeiro - Ouvidor-Geral
- 4) Angélica Santos Marcondes - Chefe de Gabinete da Corregedoria-Geral
- 5) Marcelo Rodrigues Leirião - Defensor Público
- 6) Deivid Marques da Luz - Técnico Administrativo
- 7) Marisa Ortega Ferreira - Assessora Jurídica do Núcleo de Várzea Grande
- 8) Felipe Douglas Machado da Cunha - Coordenador de Tecnologia da Informação

§1º O comitê será coordenado pelo Secretário Executivo Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz, e terá funcionamento pelo período de 3 (três) meses, a contar da data de início de vigência desta resolução.

§2º O comitê emitirá relatório mensal sobre o funcionamento do *chatbot*, bem como eventuais problemas verificados em sua utilização, e apresentará sugestões de aprimoramento que serão

prontamente encaminhados para a empresa responsável pelo sistema.

§3º Ao final do período de avaliação referido no §1º, será emitido relatório final para apreciação da Defensoria Pública-Geral sobre a situação do sistema, com recomendação sobre a sua utilização, ou não, como instrumento de atendimento à distância para todos os núcleos Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

Art. 2º Fica estabelecido que a avaliação a que se refere o art. 1º será realizada, exclusivamente, na comarca Várzea Grande, que constituirá o objeto de análise e experimentação do comitê.

Art. 3º Durante o período de avaliação referido no §1º do art. 1º, fica obrigatória a utilização do sistema de chatbot como único meio de atendimento não presencial nos núcleos cível e criminal de Várzea Grande, sendo expressamente vedada a utilização, pelos membros, servidores e estagiários, de aplicativos de mensagens para tal finalidade.

Parágrafo único. A utilização de aplicativos de mensagens fica permitida, exclusivamente, para recebimento de documentos digitalizados, após orientação ao assistido fornecida através do chatbot, se o atendente entender pela inviabilidade de recebimento diretamente pelo sistema.

Art. 4º A presente resolução não interfere no atendimento presencial, que continuará sendo realizado normalmente, se essa for a opção do assistido.

Parágrafo único. Os agendamentos para atendimentos presenciais em Várzea Grande deverão ser feitos pelo *chatbot*, salvo se o assistido optar por comparecer à Defensoria Pública para efetuar o agendamento.

Art. 5º Casos omissos referente à utilização do *chatbot* durante o período de avaliação serão decididos pela Secretaria Executiva, ouvido o Corregedor-Geral.

Art. 6º A presente resolução entra em vigor no dia 17/04/2023.

Cuiabá, 31 de março de 2023.

MARIA LUZIANE RIBEIRO DE CASTRO

Defensora Pública-Geral do Estado de Mato Grosso