

## PORTARIA Nº 1358/2024/SDPG

A SEGUNDA SUBDEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais e institucionais, conferidas pelo art. 14 - Seção I - A da Lei 146/2003 com redação modificada pela Lei Complementar 608/2018.

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei nº 647/2019, que acrescentou os art. 87-B e seguintes na Lei Complementar Nº 146, de 29 de dezembro de 2003 c/c a Resolução 014/2023/DPG;

**CONSIDERANDO** a decisão proferida no procedimento nº 14309/2024;

**RESOLVE:**

**Art. 1º DESIGNAR** em acúmulo de funções o Defensor Público **DAVID BRANDÃO MARTINS** perante a 15ª Defensoria do Núcleo Criminal de Cuiabá, no período de **08/07/2024 a 17/07/2024**, em virtude das férias individuais do Defensor Público Luís Fernando Lopes Navarro.

**Art. 2º** A presente Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições contrárias.

Cuiabá/MT, 05 de julho de 2024.

**MARIA CECÍLIA ALVES DA CUNHA**

Segunda Subdefensora Pública-Geral do Estado de Mato Grosso

Protocolo 1597900

## EXTRATO DO CONTRATO Nº 067/2024/DPE/MT

**Processo nº:** 10021/2024

**Contratante:** DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO.

**Contratado:** J. R. MACHADO LTDA

**Objeto:** Contratação de empresa especializada no fornecimento e instalação de 14 (quatorze) condicionadores de ar, para atender as necessidades da Defensoria Pública do Estado de Mato

Grosso, Núcleo de Tangará da Serra

**Data da assinatura:** 04/07/2024.

**Vigência:** Este instrumento vigorará, por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, tendo eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado.

**Dotação orçamentária:** 10101.0001.03.122.036.2005.9900.449000000.25000000.01.1

**Elemento de Despesa:** 52

**Fundamento Legal:** A presente contratação será regida Lei Federal Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Estadual nº 1.525/2022, Lei Estadual nº 11.123/2020 e todas alterações posteriores e, supletivamente, pelos princípios da teoria geral dos contratos e pelas disposições de direito administrativo e direito privado.

**Assinam:** Primeiro Subdefensor Público-Geral - Rogério Borges Freitas

Rep. Legal - João Roberto Machado

**Fiscais do Contrato:** 067/2024.

**Portaria:** 1333/2024.

**Fiscal Titular:** Paulo Marcondes Alves de Mira Pescinelli (MAT. 101005000.1)

**Fiscal Substituto:** Rafael de Sousa Lima (MAT. 101005000.1)

**Informações adicionais:** [https://www.gp.srv.br/transparencia\\_dpem/servlet/home\\_contratos?1](https://www.gp.srv.br/transparencia_dpem/servlet/home_contratos?1)

Protocolo 1597901

## RESOLUÇÃO Nº. 010/2024/DPG

Dispõe sobre o atendimento dos usuários dos serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso - DPMT, através do sistema de atendimento online - *chatbot*.

A DEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais e institucionais, conferidas pela Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (Lei Complementar Estadual nº 146/2003), em especial art. 11, incisos I, III, IX e X, e em atenção ao deliberado no procedimento nº 38258/2023.

**CONSIDERANDO** a conclusão do período de testes do sistema de atendimento online - *chatbot* da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso - DPMT (Resolução nº.008/2023/DPG);

**CONSIDERANDO** a necessidade de ampliar, modernizar e facilitar

o acesso da população aos serviços da Defensoria Pública do Estado e, consequentemente, à justiça;

**CONSIDERANDO** a importância de garantir a eficiência e a qualidade no atendimento aos usuários;

**CONSIDERANDO** a viabilidade técnica e econômica da implementação do sistema de atendimento online - *chatbot*;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Disciplinar o atendimento aos usuários dos serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso - DPMT, através do sistema de atendimento online - *chatbot*, na forma estabelecida nesta Resolução.

**Art. 2º** A comunicação por aplicativos de mensagens dos usuários dos serviços da DPMT com os núcleos e com os gabinetes dos defensores e defensoras públicas será feito exclusivamente pelo sistema de atendimento online - *chatbot*, sendo vedado o atendimento de mensagens eletrônica por outros meios de comunicação.

§1º O *chatbot* da DPMT manterá o arquivo de todas as conversas realizadas para consulta dos membros e membras da instituição em relação aos atendimentos de suas atribuições, e também para auditoria da Corregedoria-Geral em relação a todos os atendimentos.

§2º A utilização do sistema de atendimento online - *chatbot* não suprime a obrigatoriedade dos telefones celulares funcionais dos gabinetes e das Coordenações do Núcleo permanecerem ligados, tanto para o contato entre o público interno da DPMT quanto para o contato com os usuários dos serviços através de ligações de voz, se necessário.

**Art. 3º** O *chatbot* deverá permanecer online com pelo menos um atendente logado na recepção de cada núcleo e em cada gabinete, em todos os dias úteis, no horário das 12h às 18h.

§1º O *chatbot* será programado para receber as mensagens dos usuários no horário das 12h às 17h, ficando o horário das 17h às 18h reservado para finalização dos atendimentos pendentes em cada gabinete.

§2º Fora do horário estabelecido no §1º, o *chatbot* emitirá resposta automática aos usuários informando o horário de atendimento para os casos ordinários, bem como dará informações sobre o canal de atendimento do plantão para os casos de urgência.

**Art. 4º** O *chatbot* da DPMT deverá ser utilizado como canal de atendimento inicial e orientação dos usuários, ficando a critério de cada núcleo e de cada gabinete decidir como será realizado o atendimento efetivo do assistido, podendo ser escolhido entre uma das seguintes alternativas:

- I- Realizar o atendimento integral pelo próprio canal do *chatbot*;
- II- Em casos que o atendimento inicial não é realizado todos os dias, orientar o usuário sobre os dias em que os atendimentos são realizados, solicitando o retorno do atendimento online nessas datas;
- III- Orientar o assistido e agendar dia e hora para atendimento presencial, se pelas circunstâncias e condições específicas do núcleo não for viável realizar os atendimentos diretamente pelo *chatbot*.

§1º A alternativa estabelecida no inc. II é válida apenas para atendimentos iniciais, devendo as demandas relativas a pedidos de informações sobre atendimentos já iniciados, andamentos de processos ou pedidos de orientações simples serem respondidas de imediato.

§2º Todas as mensagens recebidas pelo *chatbot* deverão ser respondidas em tempo hábil, ainda que mediante fornecimento de simples orientação ou agendamento, nas formas estabelecidas no *caput*.

§3º O Coordenador ou Coordenadora de cada núcleo da DPMT deverá informar à Corregedoria-Geral os nomes dos servidores responsáveis pelo atendimento ao *chatbot* no núcleo e nos respectivos gabinetes, para que seja procedido o devido cadastramento dos mesmos no sistema.

§4º Em casos de férias, licenças ou outros afastamentos das funções dos atendentes da recepção dos núcleos, deverá o Coordenador ou Coordenadora indicar o nome do substituto à Corregedoria-Geral para vinculação junto ao sistema.

**Art. 5º** Em caso de inoperatividade ou instabilidade do sistema, e havendo necessidade de o núcleo ou o gabinete contatar o usuário da DPMT, poderá ser utilizado, excepcionalmente, qualquer outro canal de comunicação disponível, devendo ser informado, à Corregedoria-Geral, a inconsistência verificada.

**Art. 6º** Os casos omissos serão decididos pela Corregedoria-Geral da DPMT.

Cuiabá/MT, 05 de julho de 2024.

**MARIA LUZIANE RIBEIRO DE CASTRO**

Defensora Pública-Geral do Estado de Mato Grosso

Protocolo 1597908