



OUVIDORIA  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**FRENTE À FRENTE COM A  
VIRTUALIZAÇÃO DO ACESSO  
À JUSTIÇA:  
DIAGNÓSTICO E PROPOSTAS  
DA OUVIDORIA-GERAL SOBRE  
A IMPLEMENTAÇÃO DA  
ASSISTENTE VIRTUAL DE  
AGENDAMENTO “JÚLIA”**

**ASSISTENTE  
VIRTUAL JÚLIA**

# EXPEDIENTE

## EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

Camila Marques | Ouvidora-Geral  
Amanda Hildebrand Oi | Assessora Técnica  
Clarissa Inserra Bernini | Assistente Técnica II  
Marcella de Oliveira Sa | Assistente Técnica I  
Mariana Mello Henriques | Assistente Técnica I  
Priscila dos Santos Rodrigues | Agente de Defensoria Socióloga  
Andrea Pires Pacheco | Oficiala de Defensoria  
Erika Vasconcelos de Souza | Oficiala de Defensoria  
Maria Cristina Ferreira Salerno | Oficiala de Defensoria  
Renata Garcia | Oficiala de Defensoria  
Renata Silva Castelli | Oficiala de Defensoria  
João Lucas José Baldan | Estagiário de Pós-Graduação em Direito  
Marineia Nazare Paranagua Duarte | Estagiária de Pós-Graduação em Direito  
Katharine Dias Barbosa | Estagiária de Comunicação  
Hygor Pietro da Silva Silvera | Estagiário de Ensino Médio  
Marco Antonio Araújo de Almeida | Estagiário de Ensino Médio  
Sophia Lavinia Silva | Estagiária de Ensino Médio

## CONSELHO CONSULTIVO

Antônia Nascimento	Lucila Pizani
Carla Mauch	Maria Teresa Sadek
Carolina Ricardo	Mariana Albuquerque Zan
Clara Pacce Pinto Serva	Marina Ganzarolli
Elenita Sabadini de Moura	Rafael Gandur Giovanelli
Giane Ambrósio Alvares	Rebecca Groterhorst
Guilherme Varella	Rogério Sottili
Ivanildes Pereira da Silva	Rosana Pierucetti
Kátia Valérya dos Santos Souza	Silvia Virginia da Silva Souza
Laureci Elias Dias	Sonia Couto
Liciane Maria Andrioli	Veridiana Alimonti
Lucélia Maria da Silva	Vivian Peres
Luciana Gross Cunha	Willian Fernandes
Luciano Santoro	

# SÚMARIO

<b>Apresentação:</b> Qualificação do atendimento e agendamento na modalidade virtual.....	4
<b>Contexto do Diagnóstico:</b> Virtualização da Defensoria Pública.....	5
<b>Presencialidade e transparência:</b> conciliação das ferramentas digitais com as necessidades da população usuária.....	9
<b>1) Informações e Apresentações:</b> Diagnósticos e Recomendações sobre a forma como estão organizadas as informações da Assistente Virtual Júlia na página eletrônica da Defensoria.....	10
<b>2) Interface e Visibilidade:</b> Diagnóstico e Recomendações para aprimorar a experiência do usuário, considerando facilidade de entendimento, linguagem, usabilidade e redução de etapas repetitivas.....	13
<b>3) Acessibilidade:</b> Diagnóstico e Recomendações para inclusão de grupos como migrantes, pessoas com necessidades específicas e ou com deficiência.....	16
<b>4) Percurso de Navegação:</b> Diagnóstico e Recomendações para melhorias no desenho de Fluxo, nas ramificações e nos campos obrigatórios.....	18
<b>5) Plantão da Defensoria:</b> Diagnóstico e Recomendações para o aperfeiçoamento do atendimento emergência.....	22
<b>Quadro-Síntese:</b> Recomendações.....	25

# APRESENTAÇÃO

## Qualificação do atendimento e agendamento na modalidade virtual

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no exercício de suas atribuições legais de participação na gestão e de fiscalização institucional, bem como de sua missão de garantir a manifestação e a participação social na construção, no monitoramento e na avaliação dos serviços prestados pela Defensoria Pública, apresenta o presente relatório que visa contribuir com o aprimoramento do agendamento e atendimento, em especial, na modalidade digital. Este documento resulta do compromisso permanente da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo com o fortalecimento dos canais de escuta, com a ampliação do diálogo com a sociedade e com a promoção da transparência e do controle monitoramento social no âmbito da instituição.

Nesse sentido, o relatório tem como objetivo oferecer subsídios qualificados para o aprimoramento das políticas, práticas e instrumentos adotados pela Defensoria Pública, a partir de uma leitura crítica e fundamentada da experiência dos usuários e usuárias dos serviços com relação à modalidade de agendamento virtual.

Ao sistematizar quase duas dezenas de entrevistas com usuários e usuárias que traduzem percepções, demandas e apontamentos provenientes de diferentes segmentos sociais, o documento busca contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da atuação institucional, reafirmando a centralidade das pessoas e a importância da participação social como dimensões indissociáveis do acesso à justiça.

# CONTEXTO DO DIAGNÓSTICO: Virtualização da Defensoria Pública

O atendimento virtual na Defensoria Pública de São Paulo foi implementado durante a pandemia de Covid-19 e desde então tem sido fortalecido. É certo que sua implementação representou um importante avanço na ampliação do acesso à Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP), especialmente no contexto em que se apresentava como solução ao distanciamento social imposto pela emergência sanitária.

Durante a primeira implementação do sistema de agendamento DEFi, a Ouvidoria-Geral contribuiu com recomendações que se pautaram em processo de consulta semelhante ao que ora se apresenta, apoiando o aprimoramento da ferramenta digital num momento de inúmeros desafios para a Defensoria Pública.

Retomada a rotina e os serviços presenciais, verificou-se a importância da permanência e fortalecimento da capacidade da Defensoria Pública em atender virtualmente. No entanto, tal formato apresenta importantes desafios que devem ser sempre considerados e contemplados em cada decisão, tendo em vista que a instituição atende as populações mais vulnerabilizadas cujo atendimento exige cuidado, comunicação simples e efetiva e método para garantir o melhor serviço.

Alguns dados os desafios relacionados ao atendimento virtual como a limitação ao acesso à internet e o letramento digital. Conforme informa o relatório Conectividade significativa e competências digitais,<sup>1</sup> apresentado a partir dos dados da pesquisa TIC Domicílios, gênero, idade, infraestrutura municipal e a disparidade econômica são elementos que influenciam na chamada “conectividade significativa”. O relatório revela que apenas 17% das mulheres (frente a 28% dos homens) têm uma conectividade significativa, além disso, “enquanto os indivíduos mais velhos enfrentam maior exclusão, uma grande proporção de jovens brasileiros também enfrenta condições precárias de conectividade”.

Além disso, conforme a pesquisa TIC Domicílios 2022, dos 149 milhões de usuários de internet no Brasil, a maior parte dos usuários de Internet brasileiros (62%) acessa a rede exclusivamente pelo celular.<sup>2</sup>

A Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo, formado por 27 integrantes da sociedade civil organizada, têm acompanhado de perto, desde 2020, todos os avanços do atendimento virtual oferecido pela instituição, e aproveita a oportunidade para saudar o esforço e abertura da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para as sugestões de aprimoramento aos sistemas de atendimento virtual, como por exemplo, a incorporação em seu atendimento, por sugestão da Ouvidoria-Geral, do aplicativo de mensageria Whatsapp, como maneira de democratizar e facilitar a comunicação com o/a usuário/a, já habituados/as com a interface do aplicativo.

Ainda assim, os dados de reclamação que chegam à Ouvidoria-Geral, conforme retratados no relatório Frente a Frente com a Virtualização do Acesso à Justiça<sup>3</sup>, lançado pela Ouvidoria em 2024, permitem concluir que há desafios a serem enfrentados no que se refere aos fluxos de agendamento (seja pela central de teleagendamento gratuito ou pelo site da Defensoria) e de atendimento virtual (antigamente realizados através do Whatsapp ou plataforma própria).

O debate também se faz necessário tendo em vista o alto investimento de recursos, aproximadamente 148 milhões de reais, dispensado para qualificar as ferramentas e os fluxos de atendimento. Recentemente, a Defensoria Pública deu importantes passos no sentido de aprimorar sua capacidade de agendamento e atendimento virtual através da implementação da assistente virtual Julia, uma ferramenta de inteligência virtual, resultado da contratação pela Defensoria Pública, por meio da PRODESP, dos serviços da Microsoft.<sup>4</sup> No sentido de contribuir com a implementação da ferramenta, a Ouvidoria replicou metodologia anteriormente adotada quando da implementação do primeiro assistente virtual, DEFi, e agora apresenta considerações e recomendações que são resultado da avaliação de diferentes grupos sociais realizadas durante dezembro de 2025. Durante esse processo de avaliação, participaram integrantes do Conselho Consultivo e movimentos sociais que tem constante contato com a Ouvidoria.

Após identificar necessidades de ajuste na primeira semana de uso da nova ferramenta, a Ouvidoria-Geral realizou testes monitorados com diversos segmentos sociais para compreender a experiência de uso e mapear eventuais barreiras, inclusive em fluxos especializados.

## OS GRUPOS CONSULTADOS FORAM:

- População em situação de rua: Laureci Elias Dias (MNLDPDR) compartilhou experiências na perspectiva das pessoas em situação de rua;
- Migrantes: Paulo Illes (CDHIC) e Ana Elizabeth León Gonzalez (SMDHC) compartilharam experiências de uso de pessoas migrantes atendidas por seus órgãos de atuação;
- Movimento de Moradia e Lideranças Comunitárias: Antônia Lindinalva Ferreira do Nascimento (MMLC/FLM), Wendel Felix da Silva (MSTCR/FLM) e Rodrigo Olegário Carmelita (Liderança comunitária e produtor cultural da Brasilândia);
- Mulheres: Rosana Pierucetti e Dara Souza (OSC Recomeçar) compartilharam experiências de mulheres vítimas de violência doméstica;
- Pessoas em privação de liberdade: Heberton Mendes Medeiros (AFAPE), Rita de Cássia Moreira Barbosa (AFAPE) e Elenita Sabadini (AFAPE) compartilhou experiências de familiares de pessoas privadas de liberdade;
- Pessoas com deficiência: Carla Mauch (Mais Diferenças) analisou a ferramenta e também compartilhou a experiência de uso de pessoas com deficiência;
- Pessoas idosas: Antônia Lindinalva Ferreira do Nascimento (MMLC/FLM) e Carla Mauch (Mais Diferenças) compartilharam experiência a partir do uso da ferramenta por pessoas idosas;
- Perspectiva de direitos digitais: Veridiana Alimonti (Electronic Frontier Foundation – EFF) realizou testes e analisou o uso da ferramenta.

Após contatar as pessoas de referência de cada segmento, a Ouvidoria-Geral as convidou a realizar simulações de agendamento com a assistente virtual de agendamento “Júlia”, acompanhando em tempo real suas interações com a ferramenta ou recebendo relatos acerca da experiência de interação com a “Julia”. Esse acompanhamento permitiu identificar dificuldades específicas, registrar sugestões e observar padrões de navegação. Além disso, Ouvidoria realizou simulações próprias, focadas na etapa de agendamento, inclusive em finais de semana, para complementar a análise.

De modo geral, registra-se que a ferramenta foi positivamente avaliada, destacando a agilidade, a facilidade de uso, o percurso dentro da ferramenta e as novas funcionalidades como pontos fortes.

É sabido que, desde o início de sua operação em 23/11/2025, a assistente virtual “Júlia” vem passando por ajustes contínuos e incorporando melhorias que deixaram a experiência de uso mais visual e mais alinhada aos diferentes tipos de demanda, com perguntas que se desdobram conforme o motivo do contato. Nesse sentido, algumas das considerações e recomendações a seguir apresentadas podem já ter sido contempladas, no entanto, para contribuir com o registro histórico e possíveis futuras alterações a Ouvidoria apresenta a íntegra de suas considerações.

Num primeiro momento, destaca-se que, entre os aprimoramentos trazidos pela assistente virtual Julia na etapa do agendamento, foram identificadas as seguintes alterações:

- (i) ampliação do horário de agendamento;
- (ii) uso de imagens para auxiliar na identificação de dados em documentos oficiais;
- (iii) inclusão de orientações sobre serviços que podem ser resolvidos extrajudicialmente, como os “Alimentos de Balcão”;
- (iv) inserção de pergunta sobre possível situação de violência doméstica em atendimentos iniciados para solicitar pensão alimentícia;
- (v) implementação de recurso que permite baixar e salvar a transcrição da conversa;
- (vi) integração da assistente virtual Julia com o sistema de atendimento Dynamics.

Em relação ao agendamento, a Ouvidoria-Geral sugere que, no início e ao final do percurso de agendamento, seja informada a existência da Ouvidoria-Geral como canal para que as pessoas possam se manifestar sobre os serviços da Defensoria Pública e buscar apoio caso desejem.

Com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da Assistente Virtual Júlia, a Ouvidoria-Geral sistematizou as principais percepções identificadas pelos grupos consultados, reunindo tanto os pontos comuns quanto as dificuldades específicas. Os cinco blocos a seguir apresentam as recomendações correspondentes.

## PRESENCIALIDADE E TRANSPARÊNCIA: CONCILIAÇÃO DAS FERRAMENTAS DIGITAIS COM AS NECESSIDADES DA POPULAÇÃO USUÁRIA

É importante registrar que discutir os avanços e constante necessidade de aprimoramento das ferramentas digitais não reduz a importância nem esforços para divulgação e ampliação do atendimento e agendamento de modo presencial. De acordo com dados coletados a partir do projeto Ouvidoria Itinerante, realizado pela Ouvidoria-Geral entre os anos de 2022 e 2026, 72% das pessoas entrevistadas nas unidades informou ter preferência pelo atendimento presencial, sendo o atendimento virtual preferência exclusiva de apenas 2% dos entrevistados.

Ademais, o atendimento virtual não apenas exige mínimo letramento digital como também requer a existência de conexão estável com a internet, o que pesquisas demonstram ser um desafio para a maior parte das pessoas que acessam a rede.

Diante deste cenário, nota-se que o foco informacional do site da Defensoria Pública está voltado ao atendimento virtual, uma vez que a ausência de informações claras e padronizadas sobre a possibilidade de agendamento e atendimento presencial compromete a transparência e a previsibilidade e a confiança da população usuária no serviço prestado.

É imprescindível que as pessoas sejam informadas sobre a possibilidade de agendamento presencial nas Unidades da Defensoria e que informações relativas às formas de agendamento (online e presencial), critérios de atendimento, endereços e telefones de contato, horários e dias de funcionamento, bem como a documentação exigida por cada unidade, estejam disponíveis de maneira clara, acessível e atualizada. Atualmente, constata-se a ausência de ênfase na possibilidade de agendamento presencial, bem como a ausência da informação sobre os horários de funcionamento das unidades da Defensoria Pública.

## 1) INFORMAÇÕES E APRESENTAÇÕES: DIAGNÓSTICOS E RECOMENDAÇÕES SOBRE A FORMA COMO ESTÃO ORGANIZADAS AS INFORMAÇÕES DA ASSISTENTE VIRTUAL JÚLIA NA PÁGINA ELETRÔNICA DA DEFENSORIA

- Linguagem e apresentação da “assistente virtual” Júlia na página inicial: Na página inicial da Defensoria, no canto inferior direito, aparece o avatar suspenso da assistente virtual Júlia. Ao clicar no ícone, surge brevemente a mensagem “Bem-vindo. Suporte ao chat ao vivo”, que logo é substituída por outra tela com o texto: “Sou a Júlia, assistente virtual da Defensoria Pública de São Paulo. Estou aqui para entender seu problema e ajudar”. Avalia-se ser importante informar que se trata de uma ferramenta de inteligência artificial para evitar que pessoas não familiarizadas com ferramentas automatizadas pensem que se trata de uma pessoa real.
- Necessidade de informações compreensíveis que se trata de uma ferramenta de agendamento: Tem sido comum que a população usuária crie uma expectativa de que a assistente virtual “Julia” é uma ferramenta de atendimento e não somente de agendamento. Por exemplo, foi trazido pelo movimento de mulheres que a forma que a “Júlia” tem sido divulgada nos meios de comunicação internos e externos passa a mensagem equivocada que a ferramenta virtual garantirá atendimento imediato de emergência. Isso pode ser constatado na primeira pergunta apresentada após a pessoa confirmar o nome e o CPF: “Selecione o motivo do atendimento”. Para quem busca o serviço pela primeira vez, essa formulação pode induzir à interpretação equivocada de que o atendimento será realizado naquele momento ou de que a “Júlia” conduzirá o atendimento.
- Ausência de orientação sobre agendamento para terceiros: A Júlia não informa que para agendar atendimento para pessoas que se encontram em privação de liberdade, crianças, adolescentes, idosos ou pessoas curateladas, o CPF informado no agendamento não é de quem está agendando, mas para quem se busca o atendimento.

- **Divergências nas informações sobre dados necessários para agendamento:** Na seção “Agende seu atendimento”, o texto indica que é possível agendar apenas com nome e CPF. No entanto, relatos coletados pela Ouvidoria mostram que outros dados obrigatórios são solicitados para finalizar o procedimento, tais como RG, nome da mãe, endereço completo e CEP. É importante que haja clareza sobre todos os dados obrigatórios para o agendamento nesta página, de modo a proporcionar que as pessoas estejam informadas que dados serão solicitados antes de iniciar o agendamento.
- **Ausência de informação e integração entre a Júlia e a central de teleagendamento:** Outra observação que merece destaque diz respeito à ausência de interconexão entre a assistente virtual “Julia” e a central de teleagendamento. Durante os testes, mesmo quando a interação com a “Julia” precisou ser reiniciada por instabilidade, em nenhum momento foi informado que existia a opção de agendamento através da central de teleagendamento.

**Diante desses pontos, a Ouvidoria-Geral propõe:**

- A) Inserir a informação clara, no início do atendimento e em textos que apresentem a Julia, de que trata-se de uma ferramenta digital que utiliza a inteligência artificial em sua interação com o público;
- B) Tornar claro que a assistente virtual é apenas uma ferramenta de agendamento e que não realiza serviços emergenciais de atendimento;
- C) Unificar as informações sobre horários e formatos de atendimento em períodos de plantão, feriados e recesso;
- D) Produzir tutoriais simples e acessíveis sobre o uso da Assistente Virtual Júlia, facilitando a compreensão do passo a passo pelos/as usuários/as;
- E) Inserir avisos contextuais sobre limitações do serviço, como a possibilidade de instabilidades, a exigência de dados adicionais para concluir o agendamento e as diferenças entre atendimento regular e plantão.

F) Garantir comunicação clara em relação aos dados solicitados e necessários para a realização do agendamento. É importante que haja clareza sobre quais dados seriam obrigatórios e que as pessoas estejam informadas sobre solicitação de dados que não sejam obrigatórios para seguir com o agendamento. No caso de solicitação de dados não obrigatórios, sugere-se reflexão sobre a necessidade de tais solicitações especialmente se se tratarem de dados pessoais, tendo em vista o princípio da necessidade prevista da LGPD;

G) Incluir orientações de uso do CPF para agendamento de terceiros, como pessoas presas, crianças, adolescentes, idosos e/ou pessoas curateladas;

H) Disponibilizar informações sobre a possibilidade de agendamento por telefone quando a pessoa apresentar dificuldades para concluir o agendamento através da “Julia”;

I) Implementar a integração direta entre a assistente virtual “Júlia” e a central de teleagendamento, garantindo que, diante de instabilidade, interrupções no fluxo ou dificuldades identificadas pelo sistema (como repetidas tentativas sem sucesso), a/o usuária/o seja informada/o seja direcionado para a central de teleagendamento. Idealmente, a integração poderia incluir um botão visível de redirecionamento, mensagens orientativas em linguagem simples e critérios objetivos para acionamento da alternativa, assegurando continuidade do atendimento sem exigir que a pessoa reinicie todo o processo.

## 2)INTEFACE E VISIBILIDADE: DIAGNÓSTICO E RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAR A EXERIÊNCIA DO USUÁRIO, CONSIDERANDO FACILIDADE DE ENTENDIMENTO, LINGUAGEM, USABILIDADE E REDUÇÃO DE ETAPAS REPETITIVAS

- Tamanho e visibilidade dos ícones para acessar e navegar na Julia: Grupos ouvidos pela Ouvidoria-Geral relataram dificuldade para localizar o ícone da Júlia na página inicial da Defensoria. Pessoas idosas que tentaram acessar o serviço pelo celular não conseguiram visualizar o ícone no canto inferior direito, o que impediu o avanço para a etapa de agendamento\*. Testes realizados em dispositivos móveis mostraram que em grande parte deles, os ícones da Júlia apresentaram problemas de visibilidade. Os símbolos de download, menu suspenso (seta para baixo), ativar ou desativar som, anexar arquivos e o próprio X de fechamento aparecem com tamanho reduzido e, em alguns aparelhos, não foram exibidos ou apareceram apenas parcialmente. \*Registra-se que, diante das dificuldades apresentadas pelas pessoas idosas ou pessoas com deficiência, é fundamental garantir informação de fácil acesso sobre agendamento por telefone ou de modo presencial nas unidades.
- Questões relacionadas ao acesso pelo GOV.BR: Dentre os pontos observados em relação às inovações, destaca-se a preferência das pessoas participantes por fazer o agendamento sem utilizar o login GOV.BR. As justificativas apresentadas envolveram o não costume de utilização do GOV.BR, dúvidas sobre a transparência do procedimento e a busca por um caminho mais simples e menos burocrático. Também foi observado que, ao acessar o sistema por meio do GOV.BR, abre-se uma segunda janela para inserção da senha que dá acesso ao código necessário para prosseguir com o atendimento. Avalia-se que esse procedimento exige certo letramento digital para compreender a alternância entre telas e, no caso de quem utiliza celular, domínio do funcionamento específico do modelo de smartphone.

- **Limitações no formulário de atualização e preferência por coleta guiada de dados:** O acesso via GOV.BR importa automaticamente dados já cadastrados, como nome completo, telefone e e-mail, que são inseridos automaticamente no formulário de atualização exibido na Júlia. Porém, o campo destinado à data de nascimento não indica o formato esperado e não possui inserção automática das barras separadoras. Relatos de grupos consultados pela Ouvidoria indicaram que ao invés da apresentação de um formulário com todos os campos obrigatórios, a inclusão de perguntas separadas para coleta de dados cadastrais facilita a compreensão e o preenchimento das informações necessárias.
- **Dificuldades de preenchimento nos campos numéricos:** De modo geral, em todos os campos que exigem o preenchimento de números, foram observadas dificuldades relacionadas ao formato solicitado. Algumas pessoas tiveram dúvidas sobre a necessidade de inserir apenas números, sobre a ausência de pontuação e hífen ou sobre a exigência de preencher o mês com dois dígitos.

**Diante desses pontos, a Ouvidoria-Geral recomenda:**

**A) Ajustar, reposicionar e ampliar o ícone de acesso à Júlia para melhorar sua visualização e facilidade de acesso;**

**B) Aumentar o tamanho dos ícones e da fonte em todas as telas, com atenção especial ao uso em dispositivos móveis;**

**C) Inserir o desenho do ícone de download diretamente na mensagem que orienta a pessoa a clicar nele, facilitando a identificação visual;**

**D) Informar previamente o passo a passo do processo de autenticação pelo GOV.BR, esclarecendo que a pessoa será direcionada para outra página, receberá um código e deverá retornar à janela da Júlia para colá-lo e prosseguir com o agendamento;**

**E) No formulário de atualização cadastral da Julia, acessado via GOV.BR, configurar o campo de data de nascimento para inserir automaticamente as barras separadoras;**

**F) Priorizar a simples confirmação de dados já existentes (e-mail, telefone), para pessoas já usuárias da DPESP e que constem no DOL (sistema interno de usuários da DPESP), substituindo a lógica de recadastro por processos de verificação rápida;**

**G) Implementar mecanismos de preenchimento automático para campos repetidos;**

**H) Simplificar o campo de inserção do número do processo, eliminando a exigência de caracteres específicos (como barras, pontos ou hífen) e permitindo o preenchimento apenas com números, com a formatação sendo aplicada automaticamente pelo sistema;**

**I) Utilizar os dados informados para sugerir automaticamente o endereço do Fórum, quando a demanda não requer agendamento de atendimento, ou orientar o envio ao teleagendamento, quando o prosseguimento do agendamento pela assistente virtual Júlia não é completado por problemas técnicos.**

### 3) ACESSIBILIDADE: DIAGNÓSTICO E RECOMENDAÇÕES PARA INCLUSÃO DE GRUPOS COMO MIGRANTES, PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS E OU COM DEFICIÊNCIA

- **Barreiras de acessibilidade no modelo baseado em leitura e digitação:** A busca ativa mostrou que o modelo atual da Assistente Virtual Júlia, baseado em leitura e digitação, ainda gera barreiras para pessoas idosas, analfabetas funcionais, adultos com deficiência, migrantes e pessoas com pouca familiaridade digital. Desde o início do fluxo, alguns participantes não conseguiram atuar com autonomia, enfrentando dificuldades de compreensão, navegação, linguagem e inconsistências do sistema, como o botão “Saiba mais”, que redireciona para a própria Júlia sem oferecer informações adicionais, e mensagens pouco claras sobre autorização de dados e acesso pelo GOV.BR.
- **Problemas de usabilidade e padronização do fluxo:** Os testes também revelaram dificuldades no preenchimento de dados e na identificação de ícones e comandos, como listas suspensas, anexos e download, além de falta de padronização no fluxo (ora automático, ora dependente de cliques). A linguagem utilizada contém termos técnicos e em inglês, gerando barreiras de compreensão para quem não domina práticas digitais. No encerramento, verificou-se que as instruções (“Cancelar” x “Fechar” e ícone de download) pareceram pouco intuitivas.
- **Acessibilidade para usuárias de tecnologia assistiva:** A análise técnica com leitor de tela, realizada pelo Grupo Mais Diferenças, identificou que embora o formulário funcione, a localização de botões e comandos não é clara para quem usa tecnologia assistiva.
- **Dificuldade de reconhecimento de documentos de pessoas migrantes:** Também foram relatadas falhas no reconhecimento de documentos migratórios e ausência de opções de tradução, impedindo a continuidade do atendimento.

**Diante desses pontos, a Ouvidoria-Geral recomenda:**

**A) Ampliar o uso da oralidade, integrando tecnologias de conversão de texto em fala, de modo a transformar a Assistente Virtual Júlia em uma experiência multimodal que combine voz e texto ao invés de uma interface exclusivamente textual;**

**B) Incluir, ao final do atendimento, pergunta específica sobre a necessidade de recursos de acessibilidade no dia do atendimento;**

**C) Manter a linguagem da Júlia simples e evitar termos em inglês ou muito técnicos;**

**D) Inserir explicações simples e visuais sobre o significado de cada comando e ícones utilizados ao longo do atendimento;**

**E) Revisar e padronizar os textos de orientação, esclarecendo de forma objetiva o que acontece quando a pessoa escolhe cada opção e o que é necessário para prosseguir;**

**F) Revisar os campos cadastrais direcionados ao público migrante, especialmente o registro do CRNM, e traduzir as perguntas para outros idiomas quando necessário;**

**G) Elaborar uma cartilha explicativa sobre o atendimento virtual, com informações diretas e imagens que mostrem o passo a passo do uso da ferramenta.**

#### 4) PERCURSO DE NAVEGAÇÃO: DIAGNÓSTICO E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIAS NO DESENHO DE FLUXO, NAS RAMIFICAÇÕES E NOS CAMPOS OBRIGATÓRIOS

- Lista muito longa de opções em etapa inicial do atendimento: Após informar o nome completo e o número de CPF, a Assistente Virtual Júlia apresenta a pergunta “Selecione o Motivo de Atendimento”, com as opções “Criminal”, “Violência Doméstica”, “Reclamação Trabalhista” e “Outros Assuntos”. Ao escolher “Outros Assuntos”, abre-se uma nova lista com alternativas como “Pensão alimentícia”, “Divórcio ou separação”, “Guarda ou visitas”, “Paternidade ou exame de DNA”, “Violência Doméstica” e “Outros assuntos”. A Ouvidoria-Geral compreende a importância das listas de opções guiadas pela frequência e urgência de determinadas demandas, especialmente aquelas mais comuns para as demandas de mulheres, que são maioria entre as pessoas atendidas pela Defensoria. Alguns pontos levantam preocupações em relação às múltiplas opções que podem surgir a partir da escolha “Outros assuntos” ou na apresentação de novas subdivisões. Os grupos escutados pela Ouvidoria e o acompanhamento de atendimentos reais mostraram que essa sequência extensa de perguntas prolonga o percurso e aumenta o risco de escolhas imprecisas por parte dos/as usuários/as, sobretudo para pessoas com menor familiaridade com recursos digitais. Nesse sentido, parece fundamental que as pessoas possam voltar aos menus anteriores para que possam compreender melhor as opções disponíveis e também faz-se essencial um monitoramento para compreender a assertividade da ferramenta para o agendamento.

- **Verificação da renda familiar no momento do agendamento:** A assistente virtual “Júlia” realiza uma pré-avaliação de renda, informando que, em geral, a instituição atende pessoas com renda familiar de até três salários-mínimos. Observou-se que em praticamente todos os testes em que a renda declarada ultrapassava esse limite, a assistente não apresentou as exceções previstas na Deliberação 89. A Ouvidoria registra a importância da conclusão do agendamento mesmo nas situações em que a renda passou dos três salários-mínimos, garantindo a possibilidade de as pessoas serem orientadas e informadas sobre eventual denegação durante uma etapa posterior.
- **Predominância da lógica do atendimento individual:** Predomina na Júlia centralidade no atendimento individual, sem incorporar a perspectiva da tutela coletiva, como apontado por representantes do Movimento de Moradia, e sem considerar outras portas de entrada da instituição, como o Observatório das Comunidades.
- **Seleção de datas:** Por fim, ao chegar à etapa de escolha do tipo de agendamento, presencial ou online, a pessoa seleciona uma opção e, em seguida, é direcionada a uma lista suspensa com os dias disponíveis. É possível escolher uma data ou clicar em “continuar” para que outras opções de datas apareçam. Sugere-se que a opção seja incluída uma terceira opção como “preciso de outras opções de data”.

- Nos testes realizados em dezembro, observou-se que quando a pessoa não selecionou um dia e clicou em “continuar”, surgiu a mensagem “Não achamos um horário disponível para esta data. Gostaria de ver outro dia?”. Quando a pessoa apertou “continuar” novamente, ocorreu um bug e apareceu a data “30/12/1899”. Recentemente, em janeiro, verificou-se que ao buscar outra data disponível, o sistema não ofertou datas diversas daquelas apresentadas num primeiro momento. Aparentemente a Júlia está programada para oferecer outras opções, mas verificou-se a necessidade de aprimoramento para a efetivação dessa opção. É importante também permitir a volta para o menu de escolha da modalidade de atendimento, podendo optar por presencial ou online novamente e visualizar datas mais próximas, sem precisar reiniciar todo o processo de agendamento, como ocorre hoje.

**Diante desses pontos, a Ouvidoria-Geral recomenda:**

**A) Monitoramento e produção de relatórios estatísticos sobre cliques e escolhas relacionadas às demandas para verificar e constantemente aprimorar as opções oferecidas;**

**B) Reorganizar o fluxo inicial de perguntas para que também facilite e agilize o atendimento de demandas relacionadas à tutela coletiva;**

**C) Permitir a retomada do atendimento a partir do ponto em que ocorreu a instabilidade, preservando os dados já informados e evitando que as pessoas tenham de reiniciar todo o fluxo;**

**D) Disponibilizar a opção de teleagendamento ou agendamento presencial nas Unidades de Atendimento sempre que houver instabilidade no sistema ou quando não houver datas disponíveis para agendamento;**

**E) Incluir, de maneira clara e visível, a opção “escolher outro dia/horário” no menu suspenso;**

**F) Permitir que a pessoa retorne à etapa de escolha da modalidade de atendimento sem precisar reiniciar o processo;**

**G) Identificada a superação da faixa de renda de três salários-mínimos, informar as exceções previstas na Deliberação 89;**

**H) Inserir um fluxo específico de atendimento para os grupos que podem ser acolhidos pelo Observatório das Comunidades.**

## 5) PLANTÃO DA DEFENSORIA: DIAGNÓSTICO E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO EMERGENCIAL

- Ausência da lista de situações urgentes e falhas de protocolo no novo fluxo: Antes da implementação da Júlia, as pessoas que buscavam atendimento da Defensoria em finais de semana e feriados eram encaminhadas pelo antigo DEFI para um formulário eletrônico que apresentava uma lista de situações urgentes. Após selecionar a opção correspondente, o formulário era enviado ao defensor ou defensora de plantão, responsável por prestar o atendimento ou dar seguimento ao caso. A partir da entrada em operação da Assistente Virtual Júlia, o sistema passou a abarcar tanto o atendimento em dias úteis como o atendimento em finais de semana, feriados e recesso. A Ouvidoria realizou simulações com diferentes perfis e demandas urgentes, incluindo pedido de medida protetiva por violência doméstica, pessoa presa com problemas de saúde ou risco de morte e busca urgente por medicamentos. Também houve o acompanhamento de uma usuária com demanda de medicamentos. Os testes indicaram, porém, que a lista explícita de situações urgentes, presente no fluxo anterior, não aparece mais no roteiro da Júlia, em que pese conste no portal da Defensoria. A pessoa responde às perguntas e, de acordo com o tema identificado, o sistema direciona ou para agendamento como se fosse um atendimento em dia útil ou informa que um defensor entrará em contato o mais breve possível. Quando essa segunda resposta é fornecida, não é emitido número de protocolo e não há indicação sobre a forma de retorno, se por e-mail ou telefone, nem é apresentada qualquer alternativa ou canal de contato que poderia ser acionado caso não receba contato da Defensoria Pública durante o plantão.

- **Inconsistências no atendimento de medidas protetivas:** Nas simulações envolvendo medida protetiva, surgiram dois caminhos possíveis, com desfechos distintos. Na primeira lista de motivos de atendimento, aparecem as opções “criminal” e “violência doméstica”. Quando a Ouvidoria selecionou “criminal”, uma nova lista foi exibida, incluindo a opção “medida protetiva em razão de violência doméstica”, que levou à mensagem de que um defensor entraria em contato. Quando a opção inicial selecionada foi “violência doméstica”, a Júlia direcionou para agendamento em todos os testes. Por este último caminho, o compromisso de atendimento em até 48 horas variou conforme o CEP informado. Em consulta, em dezembro de 2025, para CEPs da capital, as datas presenciais oferecidas estavam disponíveis apenas para março de 2026 e as datas online tinham, no mínimo, uma semana de espera. Em nenhum momento foi apresentada a alternativa de atendimento imediato na Casa da Mulher Brasileira nem a orientação de procurar diretamente a unidade da Defensoria Pública ou a delegacia em caso de necessidade de atendimento imediato.
- **Inconsistências no atendimento a pessoas presas e de pessoa com necessidade de medicamentos:** Duas situações merecem atenção referentes a essas situações. Em uma das simulações, na situação “pessoa presa há menos de dez dias com problemas de saúde ou risco de morte”, o sistema informou que não havia vagas presenciais ou online e não apresentou alternativa de atendimento. Já no caso envolvendo medicamentos com urgência, embora a plataforma tenha indicado que um defensor entraria em contato, isso não ocorreu na prática.

**Diante desses pontos, a Ouvidoria-Geral recomenda:**

A) Introduzir no roteiro da Júlia uma lista clara de situações urgentes, para indicar de forma transparente quais casos serão atendidos em regime de plantão e informar que as demais demandas serão direcionadas ao fluxo regular de agendamento;

B) Emitir um número de protocolo ou outro mecanismo de acompanhamento para todas as pessoas que recebem a informação de que um/a defensor/a entrará em contato, bem como seja disponibilizado um canal de contato para que as pessoas possam obter informações caso não seja procuradas por um/a defensor/a;

C) Nos casos urgentes em que o sistema informar ausência de vagas presenciais ou online, apresentar alternativas de atendimento imediato, diretamente na unidade, evitando que a pessoa fique sem resposta em situações de risco;

D) Unificar o caminho de acesso ao atendimento para medida protetiva pela Lei Maria da Penha durante o plantão. Caso sejam mantidas as opções “criminal” e “violência doméstica”, a ferramenta deve explicar de forma clara o que cada alternativa significa e quais atendimentos cada uma contempla

E) Nos atendimentos envolvendo violência doméstica:

- garantir que o atendimento em até 48 horas seja efetivamente cumprido, independentemente do CEP informado;
- incluir no fluxo as informações sobre a rede de proteção disponível, como Central de Atendimento à Mulher 180, Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referência e Delegacias de Atendimento à Mulher, bem como endereço da unidade da Defensoria Pública, conforme a localidade da pessoa atendida.

As recomendações e considerações acima apresentadas tem o intuito de contribuir para o constante aprimoramento das ferramentas digitais utilizadas pela Defensoria Pública para assegurar o acesso à justiça da população. Recomenda-se seja instituído um Comitê de Monitoramento e Adequação da Assistente Virtual Julia, tendo em vista as constantes possibilidades de aprimoramento com o uso de inteligência artificial e de melhor adequação às necessidades da população usuária.

## Quadro-síntese: Recomendações

Recomenda-se seja instituído um Comitê de Monitoramento e Adequação da Assistente Virtual Julia, tendo em vista as constantes possibilidades de aprimoramento com o uso de inteligência artificial e de melhor adequação às necessidades da população usuária

1) **Informações e Apresentações: Diagnósticos e Recomendações** sobre a forma como estão organizadas as informações da Assistente Virtual Júlia na página eletrônica da Defensoria

A) Inserir a informação clara, no início do atendimento e em textos que apresentem a Julia, de que trata-se de uma ferramenta digital que utiliza a inteligência artificial em sua interação com o público;

B) Tornar claro que a assistente virtual é apenas uma ferramenta de agendamento e que não realiza serviços emergenciais de atendimento;

C) Unificar as informações sobre horários e formatos de atendimento em períodos de plantão, feriados e recesso;

D) Produzir tutoriais simples e acessíveis sobre o uso da Assistente Virtual Júlia, facilitando a compreensão do passo a passo pelos/as usuários/as;

E) Inserir avisos contextuais sobre limitações do serviço, como a possibilidade de instabilidades, a exigência de dados adicionais para concluir o agendamento e as diferenças entre atendimento regular e plantão

F) Garantir comunicação clara em relação aos dados solicitados e necessários para a realização do agendamento. É importante que haja clareza sobre quais dados seriam obrigatórios e que as pessoas estejam informadas sobre solicitação de dados não obrigatórios para seguir com o agendamento. No caso de solicitação de dados não obrigatórios, sugere-se reflexão sobre a necessidade de tais solicitações especialmente se se tratarem de dados pessoais, tendo em vista o princípio da necessidade prevista da LGPD.

G) Incluir orientações de uso do CPF para agendamento de terceiros, como pessoas presas, crianças, adolescentes, idosos e/ou pessoas curateladas;

H) Disponibilizar informações sobre a possibilidade de agendamento por telefone quando a pessoa apresentar dificuldades para concluir o agendamento através da “Julia”;

I) Implementar a integração direta entre a assistente virtual “Júlia” e a central de teleagendamento, garantindo que, diante de instabilidade, interrupções no fluxo ou dificuldades identificadas pelo sistema (como repetidas tentativas sem sucesso), a/o usuária/o seja informada/o seja direcionado para a central de teleagendamento. Idealmente, a integração poderia incluir um botão visível de redirecionamento, mensagens orientativas em linguagem simples e critérios objetivos para acionamento da alternativa, assegurando continuidade do atendimento sem exigir que a pessoa reinicie todo o processo.

2) Interface e visibilidade: Diagnóstico e Recomendações para aprimorar a experiência do usuário, considerando facilidade de entendimento, linguagem, usabilidade e redução de etapas repetitivas

A) Ajustar, reposicionar e ampliar o ícone de acesso à Júlia para melhorar sua visualização e facilidade de acesso;

B) Aumentar o tamanho dos ícones e da fonte em todas as telas, com atenção especial ao uso em dispositivos móveis;

C) Inserir o desenho do ícone de download diretamente na mensagem que orienta a pessoa a clicar nele, facilitando a identificação visual;

D) Informar previamente o passo a passo do processo de autenticação pelo GOV.BR, esclarecendo que a pessoa será direcionada para outra página, receberá um código e deverá retornar à janela da Júlia para colá-lo e prosseguir com o agendamento;

E) No formulário de atualização cadastral da Julia, acessado via GOV.BR, configurar o campo de data de nascimento para inserir automaticamente as barras separadoras;

F) Priorizar a simples confirmação de dados já existentes (e-mail, telefone), para pessoas já usuárias da DPESP e que constem no DOL (sistema interno de usuários da DPESP), substituindo a lógica de recadastro por processos de verificação rápida;

G) Implementar mecanismos de preenchimento automático para campos repetidos;

H) Simplificar o campo de inserção do número do processo, eliminando a exigência de caracteres específicos (como barras, pontos ou hífen) e permitindo o preenchimento apenas com números, com a formatação sendo aplicada automaticamente pelo sistema;

I) Utilizar os dados informados para sugerir automaticamente o endereço do Fórum, quando a demanda não requer agendamento de atendimento, ou orientar o envio ao teleagendamento, quando o prosseguimento do agendamento pela assistente virtual Júlia não é completado por problemas técnicos.

### 3) Acessibilidade: Diagnóstico e Recomendações para inclusão de grupos como migrantes, pessoas com necessidades específicas e ou com deficiência

A) Ampliar o uso da oralidade, integrando tecnologias de conversão de texto em fala, de modo a transformar a Assistente Virtual Júlia em uma experiência multimodal que combine voz e texto ao invés de uma interface exclusivamente textual;

B) Incluir, ao final do atendimento, pergunta específica sobre a necessidade de recursos de acessibilidade no dia do atendimento;

C) Manter a linguagem da Júlia simples e evitar termos em inglês ou muito técnicos;

D) Inserir explicações simples e visuais sobre o significado de cada comando e ícones utilizados ao longo do atendimento;

E) Revisar e padronizar os textos de orientação, esclarecendo de forma objetiva o que acontece quando a pessoa escolhe cada opção e o que é necessário para prosseguir;

F) Revisar os campos cadastrais direcionados ao público migrante, especialmente o registro do CRNM, e traduzir as perguntas para outros idiomas quando necessário;

G) Elaborar uma cartilha explicativa sobre o atendimento virtual, com informações diretas e imagens que mostrem o passo a passo do uso da ferramenta.

4) **Percurso de navegação: Diagnóstico e Recomendações para melhorias no desenho de Fluxo, nas ramificações e nos campos obrigatórios**

A) Monitoramento e produção de relatórios estatísticos sobre cliques e escolhas relacionadas às demandas para verificar e constantemente aprimorar as opções oferecidas;

B) Reorganizar o fluxo inicial de perguntas para que também facilite e agilize o atendimento de demandas relacionadas à tutela coletiva;

C) Permitir a retomada do atendimento a partir do ponto em que ocorreu a instabilidade, preservando os dados já informados e evitando que as pessoas tenham de reiniciar todo o fluxo;

D) Disponibilizar a opção de teleagendamento ou agendamento presencial nas Unidades de Atendimento sempre que houver instabilidade no sistema ou quando não houver datas disponíveis para agendamento;

E) Incluir, de maneira clara e visível, a opção “escolher outro dia/horário” no menu suspenso;

F) Permitir que a pessoa retorne à etapa de escolha da modalidade de atendimento sem precisar reiniciar o processo;

**G) Identificada a superação da faixa de renda de três salários-mínimos, informar as exceções previstas na Deliberação 89;**

**H) Inserir um fluxo específico de atendimento para os grupos que podem ser acolhidos pelo Observatório das Comunidades.**

#### **5) Plantão da Defensoria: Diagnóstico e Recomendações para o aperfeiçoamento do atendimento emergencial**

**A) Introduzir no roteiro da Júlia uma lista clara de situações urgentes, para indicar de forma transparente quais casos serão atendidos em regime de plantão e informar que as demais demandas serão direcionadas ao fluxo regular de agendamento;**

**B) Emitir um número de protocolo ou outro mecanismo de acompanhamento para todas as pessoas que recebem a informação de que um/a defensor/a entrará em contato, bem como seja disponibilizado um canal de contato para que as pessoas possam obter informações caso não seja procuradas por um/a defensor/a;**

**C) Nos casos urgentes em que o sistema informar ausência de vagas presenciais ou online, apresentar alternativas de atendimento imediato, diretamente na unidade, evitando que a pessoa fique sem resposta em situações de risco;**

**D) Unificar o caminho de acesso ao atendimento para medida protetiva pela Lei Maria da Penha durante o plantão. Caso sejam mantidas as opções “criminal” e “violência doméstica”, a ferramenta deve explicar de forma clara o que cada alternativa significa e quais atendimentos cada uma contempla**

**E) Nos atendimentos envolvendo violência doméstica:**

- garantir que o atendimento em até 48 horas seja efetivamente cumprido, independentemente do CEP informado;
- incluir no fluxo as informações sobre a rede de proteção disponível, como Central de Atendimento à Mulher 180, Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referência e Delegacias de Atendimento à Mulher, bem como endereço da unidade da Defensoria Pública, conforme a localidade da pessoa atendida.