



Relatório de adequação do atendimento remoto à proteção de dados pessoais

Em cumprimento ao disposto no art. 10, §2º, III e VII, do Ato Normativo DPG 80, de 21 de janeiro de 2014, bem como os objetivos do Plano de Trabalho da Controladoria-Geral da Defensoria Pública para o ano de 2021, aprovado pelo Defensor Público-Geral, e com espeque no Ato Normativo DPG nº 183, art. 1º, §2º, informamos que esta Controladoria, observando a integral adequação da Defensoria Pública à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, promoveu análise do processo de adequação do atendimento remoto à proteção de dados pessoais.

Ao longo dos anos de 2020 e 2021 foi feito um grande processo de reestruturação do atendimento remoto, com vistas a promover atendimento que pudesse atender grande público vulnerável, respeitando o necessário distanciamento e isolamento social em períodos mais graves da pandemia.

A pandemia de COVID-19 trouxe necessidade urgente de distanciamento e isolamento social, inclusive, com fechamento temporário dos prédios públicos, nos idos de março de 2020 e nos momentos em que o Estado indicava maior necessidade de isolamento social (fase vermelha do Plano São Paulo).

Tal como o Executivo¹, o Tribunal de Justiça do Estado² e Ministério Público do Estado³, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo também passou por período de suspensão do expediente presencial em suas Unidades⁴,

Por outro lado, as necessidades dos grupos vulneráveis não apenas persistiam, mas se agravaram durante a pandemia, de modo que houve a necessidade de estruturação de meios de recepção de demandas dos/as usuários/as de maneira remota, para aqueles que possuísem a capacidade para a continuidade do serviço público.

¹ <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2020/decreto-64864-16.03.2020.html>

² https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento_CSM_20200320.pdf

³ http://biblioteca.mpsp.mp.br/phl_img/resolucoes/1197compilado.pdf

⁴ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=88546&idModulo=9788>



Num primeiro momento, entre março e agosto de 2020, com Unidades fechadas em virtude de uma primeira fase crítica da pandemia no Brasil, para que se pudesse promover a continuidade do serviço público, foi estruturado um fluxo de atendimento remoto de modo emergencial e temporário.

Essa primeira forma de contato remoto com o/a usuário/a se deu por meio de disponibilização de formulário para preenchimento, na página da Defensoria Pública, por *link* encaminhado após mensagem do/a usuário a um número de *WhatsApp* ou por meio de contato com o teleatendimento (0800) custeado pela instituição. A partir deste contato, os casos eram triados e encaminhados às Unidades responsável pelo atendimento, que continuava o contato por meio de telefone funcionais, por mensagens de *WhatsApp* a estes vinculados ou troca de e-mails. Assim, por um período, uma parte dos documentos e dados pessoais relativos aos atendimentos passaram a ser recebidos tanto por e-mails quanto por outras ferramentas, como o *WhatsApp*.

Contudo, tal formato padecia de ferramentas apropriadas que permitissem melhor contato, gerenciamento de múltiplos atendimentos e adequado tratamento de dados pessoais fornecidos pelos/as usuários/as. Também, nesse modelo, vislumbrou dificuldade de controle de um ciclo de vida de dados.

Neste aspecto, eram necessárias ferramentas que centralizassem os dados pessoais, a fim de que o tratamento destes fosse o mais uniforme possível, dentro de padrões de finalidade, necessidade e adequação. Além disso, era necessário permitir o cumprimento de solicitações de confirmação de existência de dados pessoais que a Instituição, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados e de solicitação de anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, quando cabível, advindas dos titulares dos dados pessoais.

Um modelo difuso, como o temporariamente utilizado, com trocas de mensagens por meio de inúmeras linhas com *WhatsApp*, não cumpriria adequadamente o acima disposto.

A Defensoria Pública de São Paulo já vivia o projeto Defensoria Digital, que agregou ferramentas virtuais de atendimento e trabalho, tendo como base o sistema



Defensoria Online – DOL⁵. Este sistema, iniciado nos idos de 2012, congrega todo banco de cadastro de cidadãos, registro de agendamentos, documentos e dados de atendimento e de processos judiciais, informações de avaliação de socioeconômica, além de elementos corporativos e de gestão de pessoal, dentre outros dados registrados por Defensores/as, Servidores/as e Estagiários/as.

Até março de 2020, sistema o DOL já vinha com progressiva expansão de utilização junto às Unidades de Defensoria, expansão essa que veio a ser acelerada com o trabalho remoto a partir do início da pandemia.

O avanço do sistema DOL possibilitou a centralização dos dados pessoais e um tratamento adequado, em substituição a diversas fichas e listas que pudessem existir nas unidades de forma difusa.

The screenshot shows the 'Usuário' registration form in the DOL system. At the top, it says 'DEFENSORIA ONLINE' and 'Usuário: NOME DO ASSISTIDO 1234'. Below that, there are tabs for 'Cadastro' and 'Histórico DPESP'. The form itself has a title 'Usuário' and a 'Número de identificação' field. A yellow warning box states: 'As informações constantes aqui só podem ser usadas em benefício ou na defesa dos interesses de quem as prestou. Os logins de acesso para consulta são registrados.' There are buttons for 'Nova avaliação financeira', 'Lembrete', and 'Curadoria'. The form is divided into 'Pessoa física' and 'Pessoa jurídica' sections. The 'Pessoa física' section includes fields for 'Nome', 'Nome social', 'CPF', 'Nascimento', 'Estado civil', 'Nacionalidade', 'Sexo', 'Nome da mãe', 'Deficiência', 'Raça/Cor', 'Matricula SAP', and 'RG/RNE'. There are checkboxes for 'Não possui' for 'CPF', 'nome da mãe', 'matricula SAP', and 'RG/RNE'. There is also a dropdown for 'Órgão emissor'.

Painel do DOL

Há, ainda, ponto importante para evolução do sistema DOL, no sentido de camadas de restrição de acesso, para que os dados pessoais de todos/as usuários/as não permaneçam sob acesso indistinto de todos/as Defensores/as, Servidores/as e

⁵ https://wiki.defensoria.sp.def.br/wiki/index.php?title=P%C3%A1gina_principal



Estagiários/as. Assim, necessária regulamentação e desenvolvimento sobre camadas de acesso, bem como eventuais procedimentos sigilosos no sistema.

Mas, além de um sistema que promovesse padronização e segurança na coleta de dados de seus/suas usuários/as, a estruturação do atendimento remoto efetivo durante a pandemia exigia mais ferramentas e fluxos, que foram efetivamente criados em 2020 e, atualmente, seguem em constante aprimoramento.

Para que os/as usuários/as pudessem se agendar de maneira remota, sem que fosse preciso o comparecimento pessoal num período de necessário isolamento social, foi introduzida a ferramenta do *chatbot*, com atendente digital DEFi, com conversas automatizadas com usuários/as, permitindo agendar um atendimento remoto e criar usuário e chave de acesso.

The image displays two screenshots of the 'Assistente Virtual DEFi' chatbot interface. The left screenshot shows the chatbot's initial greeting: 'Boa tarde. Meu nome é DEFi, sou assistente virtual da Defensoria Pública de São Paulo e estou aqui para entender o seu problema e te ajudar. Para começar, como você gostaria de ser chamado?'. Below this, a user message asks: '.. você me procurou porque tem uma demanda urgente de saúde por conta da COVID-19?'. The right screenshot shows a registration form with fields for 'RG:', 'CEP:', 'Telefone:', 'E-mail:', 'Data de nascimento:', and 'Nome da mãe:'. A 'Sim, estão corretos' button is visible. Below the form, the chatbot asks: 'Escolha a data que deseja ser atendido na DIVISÃO DE ATENDIMENTO INICIAL ESPECIALIZADO AO PÚBLICO'. Three date selection buttons are shown: '13/10/21', '14/10/21', and '15/10/21'. Both screenshots have a text input field at the bottom labeled 'Escreva aqui...' with a blue arrow button.



Preencha as informações abaixo para solicitar atendimento:

Iniciar Chat

Login do usuário

Com tal usuário e chave de acesso, permite-se ingressar em um portal do usuário/a, que, no dia e hora marcada, remete ao atendimento a uma conversa em *chat* em tempo real (*livechat*) com um atendente da Defensoria Pública, dentro de uma plataforma institucional única. Neste

momento, são confirmados os dados pessoais de quem está sendo atendido, bem como feita a avaliação socioeconômica, com envio, pelo/a usuário/a de documentos comprobatórios. Cumprindo os requisitos para ser atendido pela Defensoria Pública, ele/a será encaminhado/a para o atendimento jurídico, momento pelo qual irá narrar seu caso. Em caso de dificuldade, o atendente pode fazer utilização do *softphone* (ligação pelo serviço VOIP) ou agendar o/a usuário/a para um atendimento presencial.

A verificação do usuário/a se dá pelo *login* e chave de acesso fornecidos, bem como pela análise da documentação encaminhada ao cadastro, eis que, em regra, é necessário o encaminhamento de documento com foto.

Há preocupação de que o histórico de conversa e os documentos sejam transportados para o sistema de cadastro DOL, acima explicado. Os documentos trocados no *livechat* são apagados após uma semana, ao passo que a conversa é programada para ser apagada em um ano, conforme informado pelo coordenador de Tecnologia da Informação, Dr. Erik Saddi.

Uma vez que o histórico de conversa fica registrado no sistema DOL, o/a usuário pode solicitar sua transcrição, tal como qualquer outra informação ou dado pessoal, por meio do contato com o Órgão Encarregado de Proteção de Dados Pessoais⁶.

⁶ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6811>



Quanto aos atendentes, de modo geral, estes possuem acesso às conversas apenas de sua Unidade e não de toda a Defensoria Pública. Assim, com a limitação de acesso dos atendentes, buscou-se um cuidado no acesso a dados pessoais relacionados a outras Unidades, eis que um maior acesso não seria necessário para a consecução do trabalho.

The screenshot displays the Omnichannel interface. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Bate-papos atuais', 'Analytics', 'Monitoramento em tempo real', 'Canned responses', 'Tags', and 'Prioridades'. The main area is titled 'Bate-papos atuais' and features a search and filter section with fields for 'Guest', 'Atendido Por' (set to 'Todos'), 'Situação' (set to 'Todos'), 'De' (08/10/2021), and 'Para' (08/10/2021). Below this, there are dropdown menus for 'Departamento' (selected: 'DIVISÃO DE ATENDIMENTO INICIAL CRIMINAL - Cadastro/Avaliação') and 'Tags'. A table lists active chats with columns for 'Nome', 'Departamento', 'Atendido Por', 'Iniciado em', 'Última mensagem', and 'Situação'. The chat window below shows a conversation starting with 'Início da conversa' and a guest asking for help. A Livechat Agent responds: 'Boa tarde! Meu nome é [redacted] e farei algumas perguntas pertinentes ao seu atendimento. - O atendimento é para o(a) Sr.(a) ou para familiar? Para mim'. The agent then asks: 'Por qual motivo o(a) Sr.(a) compareceu ao atendimento da Defensoria Criminal?'. The guest replies: 'Gostaria de um defensor público'. A 'Pouquet' button is visible at the bottom of the chat window.

Painel do livechat

Destaca-se que a política de tratamento de dados pessoais da Defensoria Pública fica disponível no site para acesso dos usuários/as⁷, de modo transparente.

Neste ponto, percebe-se que o *link* que leva à página com as informações do portal que menciona a política de tratamento de dados pessoais encontra-se na página principal do *site* institucional. Contudo, tal página é precedida da página de agendamento, a qual fica ancorado o *chatbot*.

⁷ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6818>



Não se vislumbra informação ou *link* que leva à página sobre política de tratamento de dados pessoais na página de agendamento, ou mesmo no e-mail informativo de agendamento ou no portal do usuário (Portal DEFi).

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para contatos de órgãos administrativos, Núcleos Especializados e outras informações, acesse nosso portal

Ir para o portal DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Procura por atendimento?

Converse com DEFI - Assistente Virtual de Atendimento e diga como podemos te ajudar!

Disponível entre 8h e 18h, dias úteis. **Clique no canto inferior da tela para iniciar.**

Quem pode ser **atendido** pela Defensoria Pública?

Atenção: em razão da pandemia de Covid-19, os atendimentos são feitos apenas depois de agendamento prévio, por meio do DEFI-Assistente Virtual.

SAIBA MAIS >

Saiba como ser atendido por DEFI - Assistente Virtual (vídeo explicativo) | Teve dificuldades com seu atendimento digital? **Clique aqui** | Defensoria no Plano SP: Confira informações

O portal do usuário/a, chamado Portal DEFi, que antes apenas como validador do usuário e chave de acesso, encaminhado à conversa com o atendente em dia e hora marcados, passou a ser remodelado, a fim de permitir o início de um fluxo de atendimento assíncrono, de acordo com a conveniência e oportunidade do/a usuário/a.

O Portal DEFi foi atualizado, permitindo que a pessoa atendida possa, antes mesmo do dia agendado, juntar documentos necessários ao cadastro e avaliação socioeconômica. Tais documentos são diretamente encaminhados ao sistema DOL, o que gera maior segurança dos dados e informações coletadas por este meio.



Portal DEFi

Verifica-se a edição do Ato Normativo DPG 199, de 8 de setembro de 2021⁸, regulamentando o atendimento ao público, também da forma remoto, dispendo, inclusive, as ferramentas institucionais para que este seja promovido, traduzindo, portanto, maior padronização, segurança e transparência no tratamento de dados pessoais no atendimento remoto.

Importante destaque a criação do Comitê de monitoramento e aperfeiçoamento dos fluxos e ferramentas de atendimento digital, criado pelo Ato Normativo DPG 182 de 2020, com a função de promover monitoramento constante; coleta das informações; alinhamento entre as necessidades institucionais, processos de trabalhos e as soluções de tecnologia da informação adotadas; alinhamento entre os processos de trabalho adotados e as melhores práticas em tecnologia da informação; garantir direitos dos/as usuários/as dos serviços, em especial o direito à informação e à qualidade e eficiência do atendimento, bem como à proteção no tratamento de seus dados; buscar transparência e ampla participação dos Membros e servidores da Instituição na propositura de soluções de aperfeiçoamento do atendimento digital. Salienta que participam diversos atores, contando com integrantes da Administração Superior, Ouvidoria, Membros/as que estão na atuação diária, bem como esta Controladoria-Geral.

⁸<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=96423&idModulo=9788>



Como visto, toda a estrutura do atendimento remoto recebeu influxos de padrões de proteção de dados pessoais, de modo que seu processo de construção, que ainda hoje vem sendo aprimorado, vem dialogando com boas práticas de tratamento dos dados pessoais de usuários/as do serviço da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

São Paulo, 17 de dezembro de 2021.

Eduardo Fontes da Silva

Defensor Público do Estado

Controladoria-Geral da Defensoria Pública