



# Como a Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) usa a Rocket.Chat para atender cidadãos de forma remota

"Nós já atendemos mais de 1 milhão de casos utilizando a Rocket.Chat. Hoje em dia, a plataforma é crucial para o nosso funcionamento"

**Erik Arnesen**

Diretor de TI, Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP)

[Leia a versão em PDF →](#)

Indústria	Necessidade	Resultados
Governo	Comunicação segura com cidadãos	Mais de um milhão de casos atendidos de forma rápida

## Sobre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Localizada no estado mais populoso do Brasil, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo concentra o maior número de assistências jurídicas do país.

As Defensorias Públicas brasileiras tem como missão de oferecer assistência legal integral e gratuita aos cidadãos de baixa renda. A população pode pedir o auxílio da Defensoria Pública em diversos casos, como por exemplo em casos de violência contra a mulher (sob a lei Maria da Penha), pagamento de pensão alimentícia, etc.

## O desafio

## Transformação digital em tempos difíceis

Não há dúvidas de que o COVID-19 acelerou a transformação digital que já vinha acontecendo no mundo há décadas. Mesmo após o fim da pandemia, a tecnologia continua deixando suas marcas e transformando a forma com que nós vivemos e trabalhamos.

Antes da pandemia, os cidadãos da cidade de São Paulo visitavam a DPESP para assistência jurídica gratuita. O atendimento era feito por ordem de chegada, sem a possibilidade de fazer um pré-agendamento. Apenas após o primeiro contato com o cidadão, a DPESP daria início ao processo de avaliação — em muitos casos, a eram necessários diversos encontros até que o usuário reunisse todos os documentos necessários para dar entrada no processo desejado.

Contudo, após o início da pandemia, o estado de São Paulo entrou em lockdown absoluto. Isso fez com que a DPESP fechasse o seu posto de atendimento e se voltasse ao meio digital para continuar realizando suas operações. Nesse novo cenário, se tornou difícil manter o mesmo número de atendimentos realizados presencialmente. No digital não havia um processo padrão de priorização de atendimentos, fazendo com que casos de risco não fossem entregues aos profissionais responsáveis com a devida urgência.

Assim como muitas outras organizações públicas da América Latina, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo não possuía nenhum tipo de atendimento digital e nem planos de começar a tê-lo num futuro próximo. Erik Arnesen, Diretor de TI da DPESP, afirma que atendimentos online estavam nos planos a longo prazo — contudo, após o início da pandemia, eles tiveram que colocar os planos em prática imediatamente. Sendo uma organização pública que lida com dados sensíveis e sigilosos, não apenas a troca para o digital tinha que acontecer rápido, mas também de forma que garantisse 100% da segurança dos dados da população.

O time de TI da DPESP começou, então, as buscas por uma plataforma de comunicação que possibilitasse a troca de informações, mensagens e arquivos com a população de forma segura..

**“Pelo fato de nossos serviços serem essenciais para os brasileiros, nós não podíamos simplesmente parar de oferecê-los. Entretanto, não podíamos mais oferecer atendimento presencial. Nós procuramos por uma solução que nos permitisse trocar mensagens, informações, dados e arquivos com a população**

**de uma forma segura e intuitiva. Foi aí que fizemos deploy da Rocket.Chat e começamos a testar a plataforma.”**

## A solução

Uma solução segura, on-premise que oferece suporte omnichannel para milhões de pessoas

Trabalhar de forma remota e segura nunca foi tão crucial para a DPESP. Compartilhar informações sigilosas com cidadãos exige uma plataforma como a Rocket.Chat, que oferece segurança back-end robusta e infinitas opções de customização. Para ter a plataforma no ar o mais rápido possível, Erik e seu time começaram a utilizar a versão gratuita da Rocket.Chat. Isso permitiu com que eles “reabrissem as portas” rapidamente e testassem se a plataforma realmente atendia às suas necessidades, principalmente em termos de escalabilidade.

Não apenas eles receberam inúmeros feedbacks positivos quanto ao uso da plataforma, mas passaram a atender em média 40 mil cidadãos por mês através dela. A Rocket.Chat permitiu que o Erik e seu time expandissem o número de casos atendidos sem enfrentar obstáculos técnicos quanto a performance da plataforma.

Uma vez que informações sigilosas são trocadas diariamente em uma Defensoria Pública, Erik precisava de uma solução que tivesse segurança de dados como um pilar principal. Com configurações de segurança avançadas e código 100% aberto, a Rocket.Chat foi a solução ideal.

Inicialmente, a Rocket.Chat foi implementada como uma solução de live chat no site da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Através de uma integração com a Rocket.Chat, um chatbot perguntava aos cidadãos perguntas iniciais que direcionariam os casos para os profissionais responsáveis. Depois de receber os documentos necessários e adicionar essas informações no sistema, o caso era encaminhado para um defensor público, que validava as informações e prosseguia com o preenchimento do processo.

Após o feedback positivo dos times e cidadãos, o time de TI da DPESP começou a desenvolver mais integrações entre a Rocket.Chat e seus sistemas internos, de forma a integrar novos canais de comunicação à plataforma, como o WhatsApp.

9 a cada 10 brasileiros tem o WhatsApp instalado nos seus celulares. Uma vez que a população já está acostumada a utilizá-lo, conectar-se com os cidadãos através do WhatsApp se torna muito mais fácil — e é possível fazer tudo isso através da Rocket.Chat. A DPESP encontrou, então, uma forma de ter conversas com cidadãos em tempo real sem abrir mão da segurança e proteção de seus dados. Oferecer serviços através do WhatsApp mudou a forma com que a Defensoria se conecta com os cidadãos do estado de São Paulo. A DPESP agora tem mais de 3 mil agentes responsáveis por atender a população via Rocket.Chat, número que tende a aumentar com a integração com o WhatsApp.

“Depois que nós abrimos o WhatsApp como um canal para atendimento aos cidadãos, nossos serviços de suporte cresceram em termos de qualidade e estabilidade. A população sabe como usar o WhatsApp, o que torna o atendimento e os processos muito mais rápidos. Poder incorporar vários canais em um só lugar é algo essencial para nós.”

### **Erik Arnesen**

Diretor de TI, Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP)

## Resultados

### **Mais de 1 milhão de cidadãos atendidos e mais de 37 milhões de mensagens enviadas de forma segura**

Graças à integração com a Rocket.Chat, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) agora possui uma presença digital sólida, segura e eficiente — que já impactou milhares de pessoas. Mesmo já tendo retomado o atendimento presencial, a organização segue recebendo o maior número de solicitações de forma online. A Rocket.Chat mudou a forma com que a Defensoria oferece os seus serviços essenciais.

A DPESP abraçou a digitalização precoce e escolheu a Rocket.Chat para continuar atendendo os cidadãos de forma segura e confortável. Depois de começarem os atendimentos online, a Defensoria atendeu mais de um milhão de cidadãos. A Rocket.Chat oferece uma colaboração segura entre equipes e cidadãos, que permitiu que a DPESP trocasse mais de 50M mensagens em um curto período de tempo.

***“Após dois meses usando a Rocket.Chat, nós entendemos o quão eficiente a plataforma era — e quisemos aproveitar mais o que ela tinha para oferecer. O time da Rocket.Chat entendeu quão importante era que crescêssemos juntos. Eles foram muito sensíveis ao lidar conosco e nossos usuários, que são, em sua maioria, cidadãos em situação de vulnerabilidade econômica. Hoje, nós atendemos 40 mil cidadãos por mês utilizando a Rocket.Chat.”***