



Manual de Atendimento via WhatsApp - Defensoria Pública de Mato Grosso

Bem-vindo(a)!

Este guia vai orientar você passo a passo sobre como utilizar o atendimento automático via WhatsApp da Defensoria Pública de Mato Grosso.



1. Como Acessar o Atendimento pelo WhatsApp

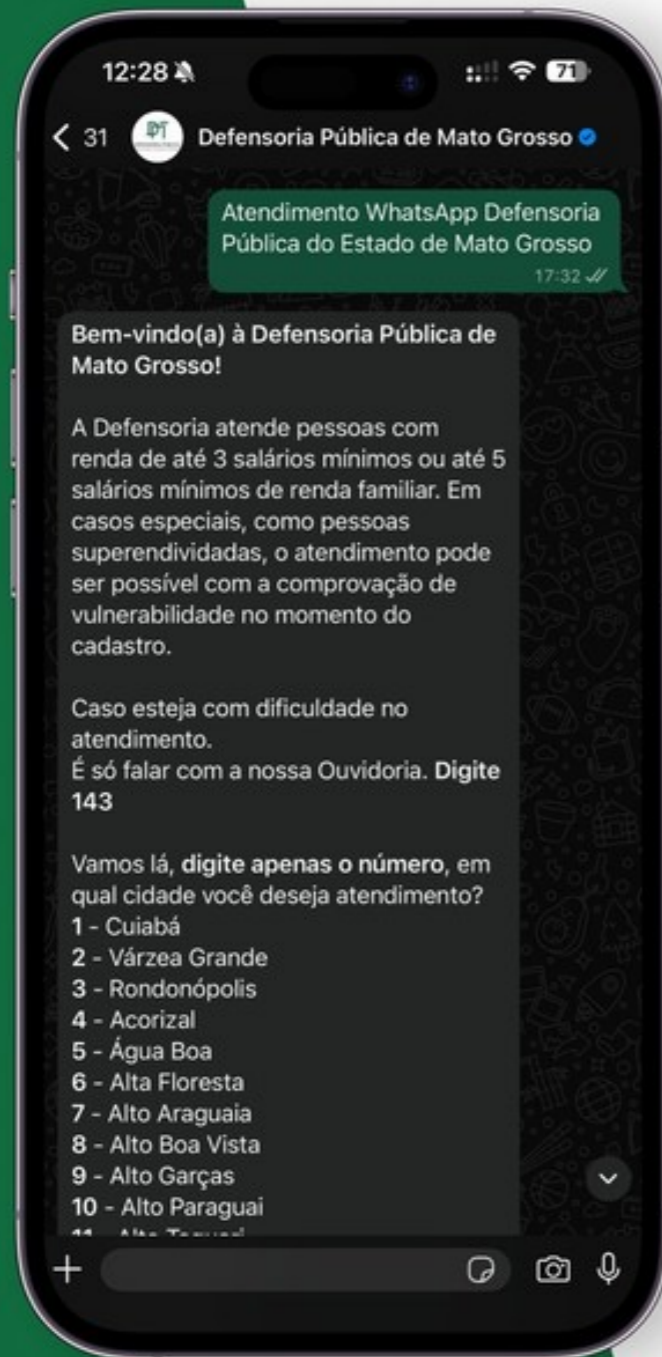
Passo 1: Acesse o Site da Defensoria

Entre no site oficial: www.defensoria.mt.def.br

Passo 2: Clique no Banner do WhatsApp

Na página inicial, você verá um banner verde com a mensagem "ATENDIMENTO VIA WHATSAPP". Clique nele para ser redirecionado automaticamente para o WhatsApp.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 12h às 18h



2. Fluxo de Atendimento no WhatsApp

Mensagem de Boas-Vindas:

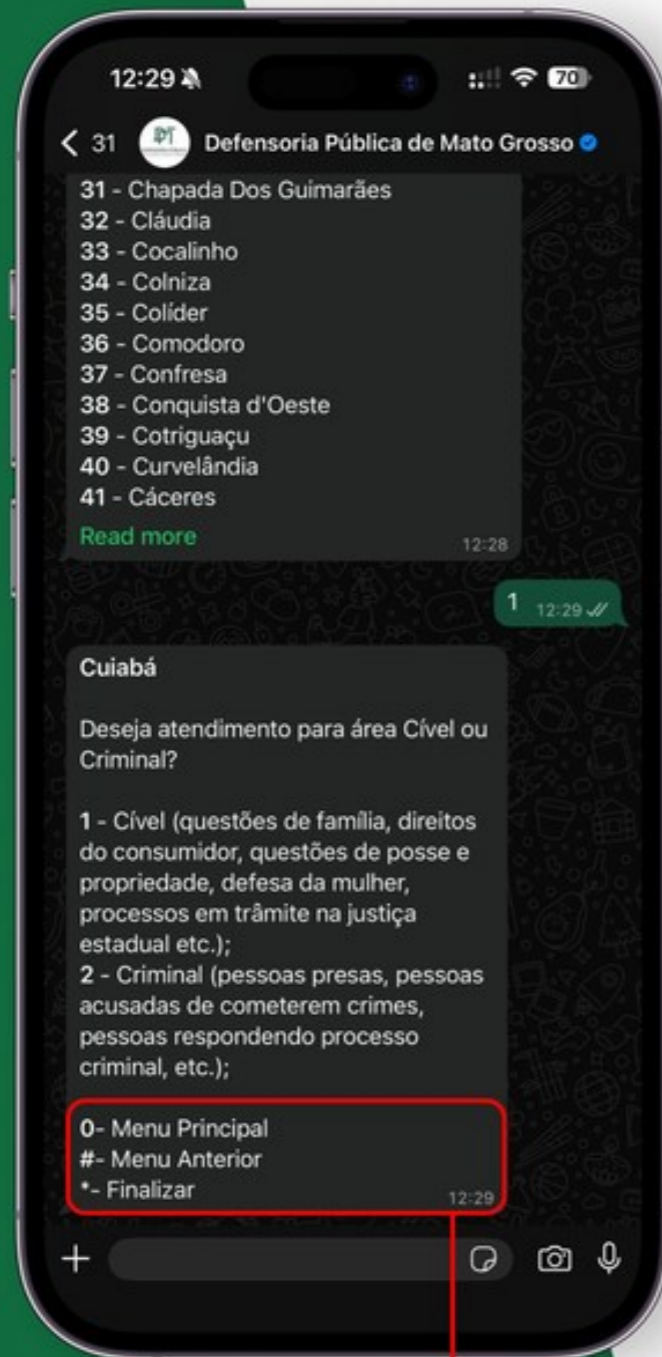
Ao iniciar a conversa, você uma mensagem automática.
Se houver dificuldade no atendimento:
Entre em contato com a **Ouvidoria** digitando **143**

Selecione sua Cidade:

O sistema solicitará a cidade para onde você deseja atendimento. Basta digitar o número correspondente.

Exemplo: Para Cuiabá, digite 1.

Todas as cidades e núcleos da Defensoria Pública de Mato Grosso estão disponíveis.



3. Escolha a Área do Direito

Após selecionar a cidade, o sistema perguntará:
"Deseja atendimento para área Cível ou Criminal?"

Digite o número correspondente:

1-Cível

Questões de família, direitos do consumidor, questões de posse e propriedade, defesa da mulher, processos em trâmite na justiça estadual, etc.

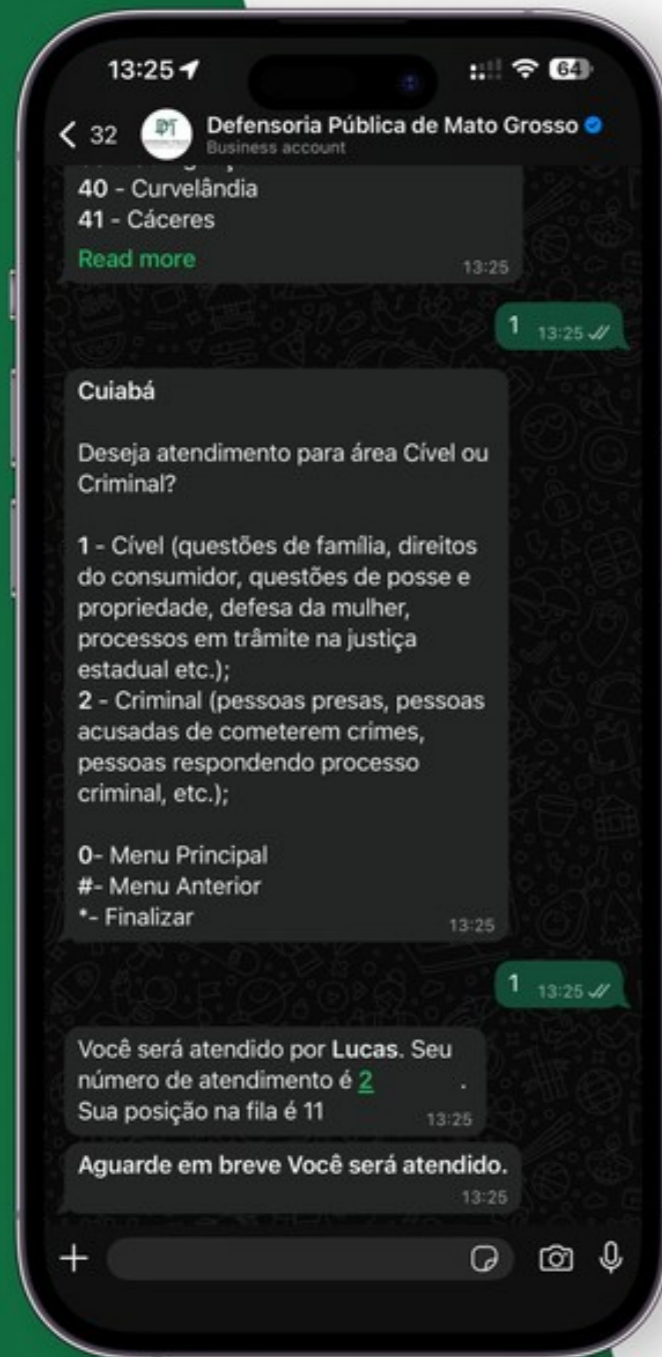
2-Criminal

Pessoas presas, pessoas acusadas de cometerem crimes, pessoas respondendo processo criminal, etc.

Comandos de Navegação

Durante todo o atendimento, você pode usar:

- **0 - Menu Principal** (volta ao início)
- **# - Menu Anterior** (volta uma etapa)
- *** - Finalizar** (encerra o atendimento)



4. Atendimento

Após a seleção da área (**Cível ou Criminal**), o sistema automaticamente direcionará você para um atendente humano.

Importante:

- **Este fluxo funciona para todas as áreas (Cível e Criminal) em todos os núcleos da Defensoria**
- **Independente da cidade ou área escolhida, você será direcionado para atendimento humano após o fluxo inicial**
- **Mantenha o WhatsApp aberto e aguarde ser chamado**

Dicas Importantes

- ✓ Responda sempre com o número correspondente à opção desejada
- ✓ Aguarde as mensagens do sistema antes de responder
- ✓ Tenha paciência ao aguardar na fila de atendimento
- ✓ Anote seu número de atendimento para referência futura
- ✓ Seja claro e objetivo ao explicar seu caso para o atendente humano



Pronto! Agora você já conhece todas as funcionalidades do aplicativo da Defensoria Pública de Mato Grosso.

Com este guia em mãos, você tem o poder de acessar seus direitos de forma rápida, transparente e totalmente gratuita, diretamente do seu celular, a qualquer hora e em qualquer lugar.

Você também pode acessar os serviços da DPMT pelo aplicativo!

Além do WhatsApp, a Defensoria oferece um aplicativo completo disponível para Android e iOS, onde você pode:

- Agendar atendimentos
- Acompanhar seus processos
- Consultar audiências
- E muito mais!

Pesquise por:
"Defensoria Pública MT"