



4º trimestre | 2024

Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã – DPESP

| Fale conosco

| e-SIC

| Atendimento Telefônico



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório referente ao **4º Trimestre** de **2024**

| Fale conosco



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apresentação

O presente relatório, elaborado em conformidade com o disposto no artigo 30, inciso III da Lei nº 12.527/2011, bem como do artigo 6º, inciso V do Ato Normativo DPG nº 97/2014, apresenta os dados gerais referentes às solicitações de informações recebidas por meio do Fale Conosco da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no 4º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.10.2024 a 31.12.2024. No período foram respondidas 1.044 solicitações.

Os quadros a seguir trazem a análise quantitativa dos pedidos recebidos, classificados de acordo com o encaminhamento dado à solicitação, temas e objetos mais recorrentes, volume mensal de pedidos recebidos. Os pedidos recebidos por este canal são analisados e respondidos, em regra, diariamente.



Volume de mensagens recebidas por meio do canal Fale Conosco

Quantidade de mensagens - Mensal	
Mês	Mensagens
Outubro	426
Novembro	341
Dezembro	277
Total	1.044



Local de origem das solicitações

Classificação por região	
Área	Quantidade
Capital	545
Interior	263
Outros estados	26
Outros países	01
Não informado	52
Região metropolitana	157
Total	1.044



Volume de mensagens de acordo com a temática

Temáticas	
Área	Quantidade
Atendimento/agendamento	987
Atendimento da Justiça Federal	28
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	29
Total	1.044



Detalhamento dos assuntos recorrentes por temática



Atendimento e agendamento

Assunto	Quantidade
1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	7
1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	862
1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento.	5
1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante.	5
1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual.	9
1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento.	24
1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão.	13
1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar)	7
1.2.5 - Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	8
1.2.6 - Atendimento - Retorno - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	26
1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento	10
1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a	11
Total	987



Atendimento da Justiça Federal

Assunto	Quantidade
2.1. Auxílio reclusão	-
2.2. Justiça Federal	28
Total	28



Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

Assunto	Quantidade
3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico.	6
3.5 - Manifestação de elogio, sugestão ou reclamação.	5
3.6 - Necessidade de contato com outros órgãos da Administração Superior	8
3.7 - Processos seletivos do DRH.	8
3.8 - Unidades da Defensoria Pública de outros estados solicitando auxílio da DPESP.	1
3.9 - Outros Órgãos da Administração Superior	1
Total	29



Outras informações

Para outras informações, acesse a página do Fale Conosco disponível em:

<https://www.defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/fale-conosco>



Relatório referente ao **4º Trimestre** de **2024**

| e-SIC

Apresentação

O presente relatório, elaborado em conformidade com o disposto no artigo 30, inciso III da Lei nº 12.527/2011, bem como do artigo 6º, inciso V do Ato Normativo DPG nº 97/2014, apresenta os dados gerais referentes às solicitações de informações recebidas por meio do formulário e-SIC da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no 4º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.10.2024 a 31.12.2024.

Os quadros a seguir trazem a análise quantitativa dos pedidos recebidos, classificados de acordo com o encaminhamento dado à solicitação, temas e objetos mais recorrentes, volume mensal de pedidos recebidos, prazos médios para resposta ao interessado, e o perfil dos/as principais usuários/as que demandam informações.

Síntese do atendimento dos pedidos - e-SIC

Síntese do atendimento dos pedidos	Quantidade
Total de pedidos recebidos	70
Atendidos	70
Atendidos parcialmente	-
Não atendidos	-
Pedidos incompreensíveis	-
Recursos	6
Total de solicitantes	43
Solicitantes que realizaram mais e um pedido no período	13



Distribuição dos pedidos analisados por objeto - e-SIC

Tema	Tema	Quantidade
Atendimento	Auxílio para identificação do canal adequado de atendimento jurídico	2
Consulta/Vista de documentos	Informações, vista/cópia de Procedimentos Administrativos	32
LGPD*	Solicitação de informações pessoais	1
Pesquisa acadêmica	Solicitação de informações/entrevista	6
Recursos Humanos	Vagas/nomeação de aprovados/as nos concursos públicos/as em andamento	29
Total geral		70

As solicitações de dados pessoais recebidas no canal e-SIC são direcionadas ao Órgão Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, criado pelo Ato Normativo DPG nº 183, de 21 de setembro de 2020, que recebe os pedidos por meio de canal específico, mediante a comprovação da identidade do/a requerente. Preenchidos os requisitos legais, ele fornece os dados pessoais, conforme as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.



Volume mensal de pedidos - e-SIC

Quantidade de pedidos - Mensal	
Mensal	Pedidos
Outubro	27
Novembro	23
Dezembro	20
Total	70

Tempo de resposta aos pedidos de informações

Tempo de resposta	
Total de dias para resposta	Quantidade
Até 20 dias	43
Prorrogação	27
Total	70

Perfil dos/as solicitantes

Registramos que as informações indicadas **não são de preenchimento obrigatório** pelo/a solicitante, razão pela qual o levantamento fica restrito apenas aos pedidos em que foram declaradas as qualificações a seguir.



Personalidade jurídica e sexo do/a solicitante

Considerada apenas a quantidade de pessoas que informaram esta opção no formulário.

Tipo de pessoa	Quantidade
Física	42
Jurídica	3

Sexo	Quantidade
Feminino	15
Masculino	20

Faixa etária dos/as solicitantes

Considerada apenas a quantidade de pessoas que informaram esta opção no formulário.

Mulher	Idade
Mais jovem	23
Mais idosa	68

Homem	Idade
Mais jovem	23
Mais idoso	68

Local de origem das solicitações

Considerada apenas a quantidade de pessoas que informaram esta opção no formulário.

Distribuição por região	
Localidade	Qtd.
Capital	15
Interior	14
Outros estados	5
Região metropolitana	4
Total	38

Profissão dos/as solicitantes

Considerada apenas a quantidade de pessoas que informaram esta opção no formulário.

Profissão	
Nome	Quantidade
Empregado/a Setor privado	1
Empresário/a/Empreendedor/a	2
Estudante	4
Outra	7
Pesquisador/a	3
Professor/a	1
Profissional liberal	2
Sevidor/a público/a estadual	8
Sevidor/a público/a federal	1
Servidor/a público/a municipal	3
Total	32



Nível de escolaridade dos/as solicitantes

Considerada apenas a quantidade de pessoas que informaram esta opção no formulário.

Escolaridade	
Nível	Quantidade
Ensino Médio	3
Ensino Superior	13
Especialização	10
Mestrado	7
Total	33

Outras informações

Para outras informações, acesse a página do Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã disponível em:

<https://www.defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/servico-de-informacoes-ao-cidadao>

Relatório referente ao **4º Trimestre** de **2024**

| Atendimento Telefônico



Apresentação

O presente relatório, elaborado em conformidade com o disposto no artigo 30, inciso III da Lei nº 12.527/2011, bem como do artigo 6º, inciso V do Ato Normativo DPG nº 97/2014, apresenta os dados gerais referentes às chamadas telefônicas recebidas pelo Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no 4º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.10.2024 a 31.12.2024. No período foram atendidas 18(dezoito) chamadas.

As chamadas telefônicas são atendidas e, caso a informação solicitada esteja disponível no portal institucional, são fornecidas ao/à cidadão/ã as orientações necessárias ao acesso pretendido. Nos casos em que a solicitação demanda análise para atendimento, o/a cidadão/ã é orientado/a a formalizar o pedido por meio dos canais adequados, após o que poderá obter o protocolo do pedido e acompanhar o prazo de atendimento.

Os quadros a seguir trazem a análise quantitativa das chamadas telefônicas atendidas e estão classificados de acordo com o encaminhamento dado à solicitação, com os temas e objetos mais recorrentes, e com volume mensal das ligações recebidas.



Volume mensal de chamadas telefônicas recebidas

Quantidade de mensagens - Mensal	
Mês	Mensagens
Outubro	8
Novembro	9
Dezembro	1
Total	18



Classificação das chamadas por local de origem da ligação

Classificação das chamadas por região	
Área	Quantidade
Capital	14
Interior	2
Não informado	-
Outros Estados	-
Região Metropolitana	2
Total	18



Volume de chamadas por temática

Volume de chamadas por temática	
Área	Quantidade
Atendimento/agendamento	12
Justiça Federal	-
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	6
Total	18



Outras informações

Para outras informações, acesse a página do Serviço de Informações ao/á Cidadão/ã disponível em:

<https://www.defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/servico-de-informacoes-ao-cidadao>





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO