



3º trimestre | 2023

Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã – DPESP

| Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

| Fale conosco

| e-SIC

| Atendimento Telefônico



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório referente ao **3º Trimestre** de **2023**

| Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD



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, refere-se aos pedidos de acesso a dados pessoais recebidos por meio do Órgão Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais na Defensoria Pública do Estado de São Paulo no 3º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.07.2023 a 30.09.2023.

É possível verificar nos quadros, a seguir, que o relatório apresenta estatísticas a respeito dos pedidos recebidos, atendidos e prazos médios de atendimento.



Síntese do atendimento dos pedidos – LGPD

Síntese do atendimento dos pedidos	
Total de pedidos recebidos	33
Pedidos atendidos	08
Pedidos não atendidos	01
Pedidos incompletos	14
Pedidos incompreensíveis	03
Solicitações não amparadas pela LGPD	07
Recursos	01

Tratamento dado aos pedidos incompletos, incompreensíveis e solicitações não amparadas pela LGPD

Pedidos incompletos: Nas hipóteses em que se verifica que o/a cidadão/ã não realizou a solicitação de forma completa é providenciado o contato necessário informando-o/a da necessidade de enviar os dados faltantes, necessários para análise e atendimento ou, se for o caso, o reenvio do formulário preenchido de forma completa e assinado de forma adequada.

Pedidos incompreensíveis: Nos casos em que não seja possível identificar com clareza o objeto da solicitação feita pelo/a cidadão/ã é providenciado o contato necessário informando-o/a sobre como deve ser feita a solicitação de acesso a dados pessoais.

Solicitações não amparadas pela LGPD: Quando se verifica que a solicitação feita pelo/a cidadão/ã não é amparada pela LGPD ou que a providência solicitada não possui relação com as atribuições do Órgão Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais providencia-se resposta informando-o/a do escopo de atuação do Órgão ou, se for o caso, o encaminhamento da demanda ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC que poderá indicá-lo/a, se possível, os dados para contato com o órgão responsável pelo atendimento da solicitação.

Objeto das solicitações - LGPD

Objeto das solicitações	Qtd.
Confirmar a existência de dados pessoais a seu respeito na Defensoria Pública do Estado de São Paulo	-
Acessar dados pessoais a seu respeito a instituição possui	23
Corrigir os dados incompletos, inexatos ou desatualizados	-
Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, quando cabível	01

Volume mensal de pedidos - LGPD

Mês	Qtd.
Julho	13
Agosto	11
Setembro	09
Total	33

Tempo de resposta aos pedidos de informações pessoais – LGPD

Total de dias para resposta	Qtd.
Até 20 dias	32
Prorrogação	01
Total	33

Outras informações

Para outras informações acesse a página do Órgão Encarregado pelo tratamento de dados pessoais disponível em:

<https://www.defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/orgao-encarregado-pelo-tratamento-de-dados-pessoais>



Relatório referente ao **3º Trimestre** de **2023**

| 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 3º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.07.2023 a 30.09.2023. No período foram respondidas 1.576 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 mensal de mensagens recebidas

Quantidade de mensagens - Mensal	
Mês	Mensagens
Julho	550
Agosto	588
Setembro	438
Total	1.576

Classificação por região

Classificação por região	
Área	Qtd.
Capital	768
Interior	409
Outros países	01
Outros estados	41
Não informado	110
Região metropolitana	247
Total	1.576

Volume de mensagens por temática

Temáticas	
Área	Qtd.
1. Atendimento/agendamento	1.475
2. Atendimento da Justiça Federal	43
3. Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	55
4. Atendimento de outros órgãos da Administração Pública	03
Total	1.576

Detalhamento dos assuntos recorrentes por temática



Atendimento e Agendamento

Assunto	Qtd.
1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	50
1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	1.089
1.1.3 - Agendamento - Antecipação do atendimento.	03
1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento.	07
1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante.	23
1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual.	46
1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento.	39
1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão.	24
1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar)	06
1.2.5 - Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	24
1.2.6 - Atendimento - Retorno - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	109
1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento	12
1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a	41
1.2.9 - Atendimento - Órgãos externos desejando encaminhar documentos solicitados pela Defensoria	02
Total	1.475

Atendimento da Justiça Federal

Assunto	Qtd.
2.1. Auxílio reclusão	01
2.2. Justiça Federal	42
Total	43

Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

Assunto	Qtd.
3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico.	20
3.2 - Cadastro de peritos ou outros assuntos relacionados à Assessoria Cível.	04
3.3 - Encaminhamento de denúncias de fraude.	02
3.5 - Manifestação de elogio, sugestão ou reclamação.	02
3.6 - Necessidade de contato com outros órgãos da Administração Superior	08
3.7 - Processos seletivos do DRH.	18
3.8 - Unidades da Defensoria Pública de outros estados solicitando auxílio da DPESP.	01
Total	55

Atendimento de outros órgãos da Administração Pública

Assunto	Qtd.
4.1 - Demanda apresentada refere-se a atendimentos de outros órgãos.	02
4.2 - Usuário/a de outros estados que nos procurou por equívoco	01
Total	03

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 **3º Trimestre** de **2023**

| 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 3º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.07.2023 a 30.09.2023.

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	
Total de pedidos recebidos	113
Atendidos	111
Atendidos parcialmente	-
Não atendidos	02
Pedidos incompreensíveis	-
Recursos	01
Total de solicitantes	89
Solicitantes que realizaram mais e um pedido no período	09

Distribuição dos pedidos analisados por objeto – e-SIC

Tema	Tema	Qtd.
Atendimento	Auxílio para identificação do canal adequado de atendimento jurídico	02
Consulta/Vista de documentos	Informações, vista/cópia de Procedimentos Administrativos	42
LGPD*	Solicitação de informações pessoais	02
Outros	Contato com outros órgãos da Administração Superior	01
Pesquisa acadêmica	Solicitação de informações/entrevista	05
Recursos Humanos	Vagas/nomeação de aprovados/as nos concursos públicos/as em andamento	59
Total geral		111

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 e, preenchido os requisitos legais, 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
Julho	24
Agosto	37
Setembro	52
Total	113

Tempo de resposta aos pedidos de informações

Tempo de resposta	
Total de dias para resposta	Qtd.
Até 20 dias	63
Prorrogação	50
Total	113

Perfil dos/as solicitantes

Registramos que as informações indicadas pessoais **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	
Física	87
Jurídica	02

Sexo	
Feminino	37
Masculino	24

Faixa etária dos/as solicitantes

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

Mulher	Idade
Mais jovem	23
Mais idosa	57

Homem	Idade
Mais jovem	18
Mais idoso	69

Local de origem das solicitações

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

Distribuição por região	
Localidade	Qtd.
Capital	31
Interior	19
Outros estados	02
Região metropolitana	12
Total	64

Profissão dos/as solicitantes

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

Profissão	
Nome	Qtd.
Empregado/a setor privado	03
Empresário/a/Empreendedor/a	02
Estudante	10
Jornalista	02
Outra	11
Pesquisador/a	02
Professor/a	01
Profissional liberal/Autônomo/a	06
Sevidor/a público/a estadual	08
Servidor/a público/a municipal	13
Total	58

Nível de escolaridade dos/as solicitantes

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

Escolaridade	
Nível	Qtd.
Doutorado	01
Ensino Médio	05
Ensino Superior	33
Especialização	18
Mestrado	03
Total	60

Outras informações

Para outras informações acesse a página do Serviço de Informações ao Cidadão disponível em:

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

Relatório referente ao **3º Trimestre** de **2023**

| 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 Cidadão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no 3º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.07.2023 a 30.09.2023. No período foram atendidas 10 (dez) 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 para o acesso pretendido. Nos casos em que a solicitação demanda análise para atendimento, o cidadão/ã é orientado a formalizar o pedido por meio dos canais adequados, em que poderá obter o protocolo do pedido e acompanhar o prazo de atendimento.

No 2º trimestre de 2023, a equipe do SIC voltou ao trabalho presencial duas vezes por semana e atualizou seu site com informações de contato. Assim, não houve demandas de cidadãos/ãs por serviços presenciais ou telefônicos durante esse período, de modo que as solicitações por telefone ocorreram a partir do 3º trimestre.

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



Volume mensal de chamadas telefônicas recebidas

Quantidade de mensagens - Mensal	
Mês	Mensagens
Julho	02
Agosto	05
Setembro	03
Total	10

Classificação das chamadas por região

Classificação das chamadas por região	
Área	Qtd.
Capital	10
Total	10

Volume de chamadas por temática

Volume de chamadas por temática	
Área	Qtd.
Atendimento/agendamento	07
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	03
Total	10

Detalhamento dos assuntos recorrentes das chamadas por temática



Atendimento e Agendamento

Assunto	Qtd.
Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos	05
Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos	02
Total	07



Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

Assunto	Qtd.
Outros Órgãos da Administração Superior	03
Total	03



Outras informações

Para outras informações acesse a página do Serviço de Informações ao Cidadão disponível em:

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





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO