



1º trimestre | 2024

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 **1º Trimestre** de **2024**

| 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 1º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.01.2024 a 31.03.2024.

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



Pedidos de acesso a dados pessoais

Lei Geral de Proteção de Dados

| Pedidos de acesso a dados pessoais | |
|--------------------------------------|-----------|
| Total de pedidos recebidos | 15 |
| Pedidos atendidos | 08 |
| Pedidos incompletos | 07 |
| Pedidos incompreensíveis | - |
| Solicitações não amparadas pela LGPD | - |
| Recursos | - |

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, providencia-se o contato necessário, a fim de informá-lo/a acerca da necessidade de enviar os dados faltantes necessários à análise e atendimento, ou, se for o caso, de reenviar o formulário preenchido de forma completa e assinado de maneira adequada.

Pedidos incompreensíveis: Nos casos em que não se mostra possível identificar com clareza o objeto da solicitação feita pelo/a cidadão/ã, providencia-se o contato necessário, a fim de informá-lo/a sobre como deve ser feita a solicitação de acesso aos dados pessoais.

Solicitações não amparadas pela LGPD: Quando se verifica que a solicitação feita pelo/a cidadão/ã não está 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, a fim de informá-lo/a acerca escopo de atuação do Órgão. Se for o caso, promove-se o encaminhamento da demanda ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que poderá, se possível, indicar os dados para contato com o órgão responsável pelo atendimento da solicitação.

Objeto das solicitações – LGPD

| Objeto das solicitações | Quantidade |
|--|------------|
| Confirmar a existência de dados pessoais a seu respeito na Defensoria Pública do Estado de São Paulo | - |
| Acessar dados pessoais a seu respeito que a instituição possui | 14 |
| Corrigir os dados incompletos, inexatos ou desatualizados | 01 |
| Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, quando cabível | - |
| Outras solicitações | - |

Volume mensal de pedidos - LGPD

| Mês | Quantidade |
|--------------|------------|
| Janeiro | 05 |
| Fevereiro | 07 |
| Março | 03 |
| Total | 15 |

Tempo de resposta aos pedidos de informações pessoais – LGPD

| Total de dias para resposta | Quantidade |
|-----------------------------|------------|
| Até 20 dias | 14 |
| Prorrogação | 01 |
| Total | 15 |

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 **1º 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 1º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.01.2024 a 31.03.2024. No período foram respondidas 1.516 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 |
| Janeiro | 632 |
| Fevereiro | 413 |
| Março | 471 |
| Total | 1.516 |

Local de origem das solicitações

| Classificação por região | |
|--------------------------|--------------|
| Área | Quantidade |
| Capital | 800 |
| Interior | 373 |
| Outros estados | 39 |
| Não informado | 63 |
| Região metropolitana | 241 |
| Total | 1.516 |

Volume de mensagens de acordo com a temática

| Temáticas | |
|--|--------------|
| Área | Quantidade |
| Atendimento/agendamento | 1.439 |
| Atendimento da Justiça Federal | 31 |
| Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior | 36 |
| Atendimento de outros órgãos da Administração Pública | 07 |
| LGPD - Acesso a dados pessoais | 03 |
| Total | 1.516 |

Detalhamento dos assuntos recorrentes por temática



Atendimento e agendamento

| Assunto | Quantidade |
|--|--------------|
| 1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos. | 51 |
| 1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos. | 1.127 |
| 1.1.3 - Agendamento - Antecipação do atendimento. | 05 |
| 1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento. | 14 |
| 1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante. | 21 |
| 1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual. | 48 |
| 1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento. | 40 |
| 1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão. | 14 |
| 1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar) | 07 |
| 1.2.5 - Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos. | 32 |
| 1.2.6 - Atendimento - Retorno - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos. | 58 |
| 1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento | 03 |
| 1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a | 19 |
| Total | 1.439 |

Atendimento da Justiça Federal

| Assunto | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| 2.1. Auxílio reclusão | - |
| 2.2. Justiça Federal | 31 |
| Total | 31 |

Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

| Assunto | Quantidade |
|---|------------|
| 3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico. | 18 |
| 3.2 - Cadastro de peritos ou outros assuntos relacionados à Assessoria Cível. | 02 |
| 3.6 - Necessidade de contato com outros órgãos da Administração Superior | 04 |
| 3.7 - Processos seletivos do DRH. | 10 |
| 3.9 - Outros Órgãos da Administração Superior | 02 |
| Total | 36 |

Atendimento de outros Órgãos da Administração Pública

| Assunto | Quantidade |
|--|------------|
| 4.1 - Demanda apresentada refere-se a atendimentos de outros órgãos. | 07 |
| 4.2 - Usuário/a de outros estados que nos procurou por equívoco | - |
| Total | 07 |

LGPD - Acesso a dados pessoais

| Assunto | Quantidade |
|----------------------------------|-------------------|
| 5.1 - Dados pessoais | 01 |
| 5.2 - Transcrição de atendimento | 02 |
| 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 **1º 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 1º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.01.2024 a 31.03.2024.

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 | 72 |
| Atendidos | 71 |
| Atendidos parcialmente | - |
| Não atendidos | - |
| Pedidos incompreensíveis | 01 |
| Recursos | - |
| Total de solicitantes | 62 |
| Solicitantes que realizaram mais e um pedido no período | 06 |

Distribuição dos pedidos analisados por objeto – e-SIC

| Tema | Tema | Quantidade |
|------------------------------|---|------------|
| Atendimento | Auxílio para identificação do canal adequado de atendimento jurídico | 10 |
| Consulta/Vista de documentos | Informações, vista/cópia de Procedimentos Administrativos | 07 |
| LGPD* | Solicitação de informações pessoais | 03 |
| Outros | Pedido incompreensível | 01 |
| Pesquisa acadêmica | Solicitação de informações/entrevista | 06 |
| Recursos Humanos | Vagas/nomeação de aprovados/as nos concursos públicos/as em andamento | 45 |
| Total geral | | 72 |

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 |
| Janeiro | 26 |
| Fevereiro | 34 |
| Março | 12 |
| Total | 72 |

Tempo de resposta aos pedidos de informações

| Tempo de resposta | |
|-----------------------------|------------|
| Total de dias para resposta | Quantidade |
| Até 20 dias | 53 |
| Prorrogação | 19 |
| Total | 72 |

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 | 58 |
| Jurídica | 03 |

| Sexo | Quantidade |
|-------------|-------------------|
| Feminino | 28 |
| Masculino | 22 |

Faixa etária dos/as solicitantes

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

| Mulher | Idade |
|---------------|--------------|
| Mais jovem | 21 |
| Mais idosa | 58 |

| Homem | Idade |
|--------------|--------------|
| Mais jovem | 20 |
| Mais idoso | 53 |

Local de origem das solicitações

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

| Distribuição por região | |
|-------------------------|-----------|
| Localidade | Qtd. |
| Capital | 26 |
| Interior | 17 |
| Outros estados | 04 |
| Região metropolitana | 07 |
| Total | 54 |

Profissão dos/as solicitantes

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

| Profissão | |
|--------------------------------|------------|
| Nome | Quantidade |
| Empregado/a setor privado | 04 |
| Estudante | 05 |
| Jornalista | 01 |
| Membro/a de partido político | 01 |
| Outra | 09 |
| Pesquisador/a | 03 |
| Professor/a | 01 |
| Profissional liberal | 03 |
| Sevidor/a público/a estadual | 06 |
| Sevidor/a público/a federal | 02 |
| Servidor/a público/a municipal | 09 |
| Total | 44 |

Nível de escolaridade dos/as solicitantes

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

| Escolaridade | |
|--------------------|------------|
| Nível | Quantidade |
| Doutorado | 04 |
| Ensino fundamental | 02 |
| Ensino Médio | 07 |
| Ensino Superior | 13 |
| Especialização | 13 |
| Mestrado | 06 |
| Total | 45 |

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 **1º 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 2023, que compreende o período entre 01.01.2024 a 31.03.2024. No período foram atendidas 11 (onze) 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 |
| Janeiro | 04 |
| Fevereiro | 04 |
| Março | 03 |
| Total | 11 |

Classificação das chamadas por local de origem da ligação

| Classificação das chamadas por região | |
|---------------------------------------|------------|
| Área | Quantidade |
| Capital | 07 |
| Interior | 02 |
| Não informado | 01 |
| Outros Estados | 01 |
| Região Metropolitana | - |
| Total | 11 |

Volume de chamadas por temática

| Volume de chamadas por temática | |
|--|------------|
| Área | Quantidade |
| Atendimento/agendamento | 07 |
| Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior | 04 |
| Total | 11 |

Detalhamento dos assuntos recorrentes das chamadas por temática

Atendimento e Agendamento

| Assunto | Quantidade |
|---|-------------------|
| Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos | 04 |
| Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos. | 01 |
| Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento | 02 |
| Total | 07 |

Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

| Assunto | Quantidade |
|--|------------|
| Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico. | 01 |
| Necessidade de contato com outros órgãos da Administração Superior | 03 |
| Total | 04 |

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