



4º 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 **4º 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 4º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01/10/2023 a 31/12/2023.

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	06
Pedidos incompletos	07
Pedidos incompreensíveis	02
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 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	Quantidade
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	12
Corrigir os dados incompletos, inexatos ou desatualizados	-
Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, quando cabível	-
Outras solicitações	03

Volume mensal de pedidos - LGPD

Mês	Quantidade
Outubro	05
Novembro	08
Dezembro	02
Total	15

Tempo de resposta aos pedidos de informações pessoais – LGPD

Total de dias para resposta	Quantidade
Até 20 dias	15
Prorrogação	-
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 4º 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 4º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.10.2023 a 31.12.2023. No período foram respondidas 1.041 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	354
Novembro	396
Dezembro	291
Total	1.041

Local de origem das solicitações

Classificação por região	
Área	Quantidade
Capital	539
Interior	265
Outros estados	28
Não informado	45
Região metropolitana	164
Total	1.041

Volume de mensagens de acordo com a temática

Temáticas	
Área	Quantidade
Atendimento/agendamento	979
Atendimento da Justiça Federal	25
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	32
Atendimento de outros órgãos da Administração Pública	04
LGPD - Acesso a dados pessoais	01
Total	1.041

Detalhamento dos assuntos recorrentes por temática



Atendimento e agendamento

Assunto	Quantidade
1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	38
1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	770
1.1.3 - Agendamento - Antecipação do atendimento.	07
1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento.	11
1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante.	18
1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual.	34
1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento.	23
1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão.	13
1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar)	05
1.2.5 - Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	12
1.2.6 - Atendimento - Retorno - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	33
1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento	08
1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a	07
Total	979

Atendimento da Justiça Federal

Assunto	Quantidade
2.1. Auxílio reclusão	-
2.2. Justiça Federal	25
Total	25

Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

Assunto	Quantidade
3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico.	09
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.	09
3.9 - Outros Órgãos da Administração Superior	08
Total	32

Atendimento de outros Órgãos da Administração Pública

Assunto	Quantidade
4.1 - Demanda apresentada refere-se a atendimentos de outros órgãos.	04
4.2 - Usuário/a de outros estados que nos procurou por equívoco	-
Total	04

LGPD - Acesso a dados pessoais

Assunto	Quantidade
5.1 - Dados pessoais	-
5.2 - Transcrição de atendimento	01
Total	01

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 **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 4º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.10.2023 a 31.12.2023.

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	Quantidade
Total de pedidos recebidos	59
Atendidos	59
Atendidos parcialmente	-
Não atendidos	-
Pedidos incompreensíveis	-
Recursos	5
Total de solicitantes	53
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	06
Consulta/Vista de documentos	Informações, vista/cópia de Procedimentos Administrativos	16
LGPD*	Solicitação de informações pessoais	03
Outros	Contato com outros órgãos da Administração Superior	01
Pesquisa acadêmica	Solicitação de informações/entrevista	07
Recursos Humanos	Vagas/nomeação de aprovados/as nos concursos públicos/as em andamento	26
Total geral		59

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
Outubro	20
Novembro	11
Dezembro	28
Total	59

Tempo de resposta aos pedidos de informações

Tempo de resposta	
Total de dias para resposta	Quantidade
Até 20 dias	34
Prorrogação	25
Total	59

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	Quantidade
Física	49
Jurídica	05

Sexo	Quantidade
Feminino	23
Masculino	22

Faixa etária dos/as solicitantes

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

Mulher	Idade
Mais jovem	20
Mais idosa	48

Homem	Idade
Mais jovem	19
Mais idoso	61

Local de origem das solicitações

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

Distribuição por região	
Localidade	Qtd.
Capital	18
Interior	19
Outros estados	06
Região metropolitana	08
Total	51

Profissão dos/as solicitantes

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

Profissão	
Nome	Quantidade
Empregado/a setor privado	02
Estudante	05
Jornalista	01
Outra	10
Pesquisador/a	04
Professional liberal	02
Sevidor/a público/a estadual	05
Sevidor/a público/a federal	02
Servidor/a público/a municipal	10
Total	41

Nível de escolaridade dos/as solicitantes

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

Escolaridade	
Nível	Quantidade
Doutorado	03
Ensino Médio	06
Ensino Superior	16
Especialização	11
Mestrado	06
Total	42

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 **4º 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 4º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.10.2023 a 31.12.2023. 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 para o 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, em 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, 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
Outubro	06
Novembro	05
Dezembro	-
Total	11

Classificação das chamadas por local de origem da ligação

Classificação das chamadas por região	
Área	Quantidade
Capital	04
Interior	04
Região Metropolitana	03
Total	11

Volume de chamadas por temática

Volume de chamadas por temática	
Área	Quantidade
Atendimento/agendamento	11
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
Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos	05
Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a	02
Total	11

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