



2º trimestre | 2023

Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã – DPESP

| Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

| Fale conosco

| e-SIC



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório referente ao **2º 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 2º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.04.2023 a 30.06.2023.

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           | <b>28</b> |
| Pedidos atendidos                    | <b>04</b> |
| Pedidos incompletos                  | <b>07</b> |
| Pedidos incompreensíveis             | -         |
| Solicitações não amparadas pela LGPD | <b>17</b> |
| 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                                                                              | 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                                           | 11   |
| Corrigir os dados incompletos, inexatos ou desatualizados                                            | -    |





# Volume mensal de pedidos – LGPD

| Mês   | Qtd. |
|-------|------|
| Abril | 4    |
| Maio  | 10   |
| Junho | 14   |
| Total | 28   |



# Tempo de resposta aos pedidos de informações pessoais – LGPD

| Total de dias para resposta | Qtd.      |
|-----------------------------|-----------|
| Até 20 dias                 | 28        |
| Prorrogação                 | -         |
| <b>Total</b>                | <b>28</b> |

## 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 **2º 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 2º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.04.2023 a 30.06.2023. No período foram respondidas 1.440 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 |
| Abril                            | 387       |
| Maio                             | 525       |
| Junho                            | 528       |
| Total                            | 1.440     |





# Classificação por região

| Área                 | Qtd.  |
|----------------------|-------|
| Capital              | 673   |
| Interior             | 400   |
| Outros países        | 01    |
| Outros estados       | 36    |
| Não informado        | 111   |
| Região metropolitana | 219   |
| Total                | 1.440 |



# Volume de mensagens por temática

| Temáticas                                                     |       |
|---------------------------------------------------------------|-------|
| Área                                                          | Qtd.  |
| 1.Atendimento/agendamento                                     | 1.346 |
| 2. Atendimento da Justiça Federal                             | 37    |
| 3. Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior | 48    |
| 4. Atendimento de outros órgãos da Administração Pública      | 02    |
| 5. LGPD - Acesso a dados pessoais                             | 07    |
| Total                                                         | 1.440 |



# Detalhamento dos assuntos recorrentes por temática





# Atendimento e Agendamento

| Área                                                                                               | Qtd.         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.                   | 24           |
| 1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.               | 1.009        |
| 1.1.3 - Agendamento - Antecipação do atendimento.                                                  | 03           |
| 1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento.                                                      | 05           |
| 1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante.                                                     | 22           |
| 1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual.                                      | 52           |
| 1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento.                         | 40           |
| 1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão.                                                            | 16           |
| 1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar) | 6            |
| 1.2.5 - Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos.             | 27           |
| 1.2.6 - Atendimento - Retorno - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.     | 93           |
| 1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento            | 18           |
| 1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a                 | 31           |
| <b>Total</b>                                                                                       | <b>1.346</b> |

# Atendimento da Justiça Federal

| Assunto               | Qtd.      |
|-----------------------|-----------|
| 2.1. Auxílio reclusão | -         |
| 2.2. Justiça Federal  | <b>37</b> |
| <b>Total</b>          | <b>37</b> |



# Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

| Assunto                                                                                | Qtd.      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas -<br>Atendimento específico                | 21        |
| 3.2 - Cadastro de peritos ou outros assuntos relacionados<br>à Assessoria Cível        | 03        |
| 3.6 - Necessidade de contato com outros órgãos da<br>Administração Superior            | 04        |
| 3.7 - Processos seletivos do DRH                                                       | 17        |
| 3.8 - Unidades da Defensoria Pública de outros estados<br>solicitando auxílio da DPESP | 02        |
| 3.9 - Outros Órgãos da Administração Superior                                          | 01        |
| <b>Total</b>                                                                           | <b>48</b> |

# Atendimento de outros órgãos da Administração Pública

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



# LGPD - Acesso a dados pessoais

| Assunto                          | Qtd.      |
|----------------------------------|-----------|
| 5.1 - Dados pessoais             | 02        |
| 5.2 - Transcrição de atendimento | 05        |
| <b>Total</b>                     | <b>07</b> |

## 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 **2º Trimestre** de **2023**

| e-SIC



**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 formulário e-SIC da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no 2º Trimestre de 2023, que compreende o período entre 01.04.2023 a 30.06.2023.

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                              | <b>88</b> |
| Atendidos                                               | <b>88</b> |
| Atendidos parcialmente                                  | -         |
| Não atendidos                                           | -         |
| Pedidos incompreensíveis                                | -         |
| Recursos                                                | -         |
| Total de solicitantes                                   | <b>78</b> |
| Solicitantes que realizaram mais e um pedido no período | <b>09</b> |

# Distribuição dos pedidos analisados por objeto – e-SIC

| Tema                         | Tema                                                                  | Qtd.      |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Atendimento                  | Auxílio para identificação do canal adequado de atendimento jurídico  | <b>03</b> |
| Consulta/Vista de documentos | Informações, vista/cópia de Procedimentos Administrativos             | <b>21</b> |
| LGPD*                        | Solicitação de informações pessoais                                   | <b>04</b> |
| Outros                       | Contato com outros órgãos da Administração Superior                   | <b>01</b> |
| Pesquisa acadêmica           | Solicitação de informações/entrevista                                 | <b>09</b> |
| Recursos Humanos             | Vagas/nomeação de aprovados/as nos concursos públicos/as em andamento | <b>50</b> |
| <b>Total geral</b>           |                                                                       | <b>88</b> |

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   |
| Abril                          | 28        |
| Maio                           | 39        |
| Junho                          | 21        |
| <b>Total</b>                   | <b>88</b> |

# Tempo de resposta aos pedidos de informações

| Tempo de resposta           |           |
|-----------------------------|-----------|
| Total de dias para resposta | Qtd.      |
| Até 20 dias                 | 81        |
| Prorrogação                 | 07        |
| <b>Total</b>                | <b>88</b> |



## 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         | 71 |
| Jurídica       | 06 |

  

| Sexo      |    |
|-----------|----|
| Feminino  | 25 |
| Masculino | 18 |

# Faixa etária dos/as solicitantes

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

| Mulher     | Idade |
|------------|-------|
| Mais jovem | 21    |
| Mais idosa | 64    |
| Homem      | Idade |
| Mais jovem | 23    |
| Mais idoso | 55    |

# Local de origem das solicitações

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

| Distribuição por região |           |
|-------------------------|-----------|
| Localidade              | Qtd.      |
| Capital                 | 17        |
| Interior                | 21        |
| Outros estados          | 05        |
| Região metropolitana    | 05        |
| <b>Total</b>            | <b>48</b> |

# Profissão dos/as solicitantes

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

| Profissão                      |      |
|--------------------------------|------|
| Nome                           | Qtd. |
| Empregado/a setor privado      | 01   |
| Estudante                      | 08   |
| Jornalista                     | 02   |
| Membro/a de ONG nacional       | 01   |
| Outra                          | 09   |
| Pesquisador/a                  | 01   |
| Professor/a                    | 01   |
| Sevidor/a público/a estadual   | 04   |
| Servidor/a público/a municipal | 09   |
| Total                          | 36   |



# 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         | 06   |
| Ensino Superior      | 16   |
| Especialização       | 08   |
| Mestrado             | 07   |
| Sem instrução formal | 01   |
| Total                | 39   |

## 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