



Relatório referente ao 1º Trimestre de 2016 – Fale Conosco

No período compreendido entre **01.01.2016 a 31.03.2016** foram respondidas cerca de **2.977** mensagens.

As informações apresentadas nas tabelas estão classificadas de acordo com o volume de mensagens recebidas (maior para o menor).

MENSAGENS RECEBIDAS POR ÁREA GEOGRÁFICA			
ÁREA		QTDE.	%
1	Capital	1752	58,85%
2	Interior	516	17,33%
3	Grande São Paulo	463	15,55%
4	Outros Estados	160	5,37%
5	Litoral	86	2,89%
TOTAL GERAL		2977	100,00%

MENSAGENS RECEBIDAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO			
ÁREA		QTDE.	%
1	Família	1101	36,98%
2	Cível	663	22,27%
3	Atendimento	599	20,12%
4	DPU	294	9,88%
5	Criminal	167	5,61%
6	DRH	57	1,91%
7	Convênio OAB	39	1,31%
8	Fazenda Pública	19	0,64%
9	Assessoria da Qualidade	15	0,50%
10	Infância E Juventude	12	0,40%
11	Núcleos Especializados	7	0,24%



12	Ouvidoria-Geral	3	0,10%
13	EDEPE	1	0,03%
TOTAL GERAL		2977	100,00%

Veja a seguir os principais assuntos de que trataram as mensagens encaminhadas pelos cidadãos ao canal Fale Conosco:

a) Família

FAMÍLIA			
ÁREA		QTDE.	%
1	Pensão Alimentícia	393	35,69%
2	Divórcio	309	28,07%
3	Guarda	112	10,17%
4	Investigação de Paternidade	72	6,54%
5	Inventário	65	5,90%
6	Separação de Corpos	36	3,27%
7	Herança	29	2,63%
8	Interdição	25	2,27%
9	Revisão de Alimentos	17	1,54%
10	Execução de Alimentos	14	1,27%
11	Exoneração de Alimentos	8	0,73%
12	Internação Compulsória	6	0,54%
13	Partilha de Bens	6	0,54%
14	Regulamentação de Visitas	5	0,45%
15	Casamento	4	0,36%
TOTAL GERAL		1101	100,00%

b) Cível

CÍVEL			
ÁREA		QTDE.	%
1	Vaga em Creche	251	37,86%
2	Problemas com Instituição Financeira	46	6,94%
3	Retificação de Assento	46	6,94%
4	Medicamentos	43	6,49%
5	Vaga em Escola	29	4,37%
6	Problemas com Imobiliária	23	3,47%



7	Problemas com Instituição de Ensino	22	3,32%
8	Detran	21	3,17%
9	Usucapião	19	2,87%
10	Danos Morais	18	2,71%
11	Alvará Judicial	15	2,26%
12	Compra e Venda	12	1,81%
13	Despejo	12	1,81%
14	Problemas com Empresa de Telefonia	10	1,51%
15	Acidente de Trânsito	8	1,21%
16	CDHU	8	1,21%
17	Indenização	8	1,21%
18	Problemas com Fornecedores de Bens/Serviços	7	1,06%
19	Condomínio	6	0,90%
20	Reintegração de Posse	6	0,90%
21	Cobrança Indevida	5	0,75%
22	Problemas com o Spc/Serasa	5	0,75%
23	Problemas com a Secretaria da Saúde	4	0,60%
24	Problemas com Clínica Médica	4	0,60%
25	Problemas de Vizinhança	4	0,60%
26	Busca e Apreensão	3	0,45%
27	Distrato	3	0,45%
28	Emancipação	3	0,45%
29	Problemas com a Eletropaulo	3	0,45%
30	Bloqueio Judicial - Bacenjud	2	0,30%
31	Cheque	2	0,30%
32	Direitos de Propriedade	2	0,30%
33	Penhora	2	0,30%
34	Problemas com Construtora	2	0,30%
35	Ação Civil Pública	1	0,15%
36	Concurso Público Municipal	1	0,15%
37	Consórcio Bens Móveis/Imóveis	1	0,15%
38	Desapropriação de Imóvel	1	0,15%
39	Leilão	1	0,15%
40	Obrigação de Fazer	1	0,15%
41	Problemas com a Secretaria dos Transportes	1	0,15%
42	Problemas Hospital Particular	1	0,15%



43	Propaganda Enganosa	1	0,15%
TOTAL GERAL		663	100,00%

c) Atendimento

ATENDIMENTO			
ÁREA		QTDE.	%
1	Local/Horário de Atendimento das Unidades	451	75,29%
2	Andamento Processual	134	22,37%
3	Solicitação de Documentos	10	1,67%
4	Atendimento - Pessoa Jurídica	2	0,33%
5	Denegação de Atendimento	1	0,17%
6	Superendividados	1	0,17%
TOTAL GERAL		599	100,00%

d) DPU

DPU			
ÁREA		QTDE.	%
1	FGTS	96	32,65%
2	Trabalhista	85	28,91%
3	INSS	54	18,37%
4	IR	29	9,86%
5	FIES	10	3,40%
6	CEF	5	1,70%
7	ENEM	4	1,36%
8	PIS	4	1,36%
9	PROUNI	4	1,36%
10	Direito de Cidadania	2	0,68%
11	Seguro Desemprego	1	0,34%
TOTAL GERAL		294	100,00%

e) Criminal

CRIMINAL			
ÁREA		QTDE.	%
1	Local/Horário de Atendimento - Área Criminal	137	82,04%
2	Difamação	7	4,19%



3	Violência Doméstica	5	2,99%
4	Estelionato	4	2,40%
5	Execução Penal	3	1,80%
6	Calúnia	2	1,20%
7	Homicídio	2	1,20%
8	Roubo	2	1,20%
9	Discriminação	1	0,60%
10	Estupro	1	0,60%
11	Injúria	1	0,60%
12	Livramento Condicional	1	0,60%
13	Reabilitação Criminal	1	0,60%
TOTAL GERAL		167	100,00%

f) DRH

DRH			
ÁREA		QTDE.	%
1	Estágio Cíee	37	64,91%
2	Concurso Público para Defensor Público	13	22,81%
3	Concurso Público para Oficial e Agente de Defensoria	7	12,28%
TOTAL GERAL		57	100,00%

g) Convênio OAB

CONVÊNIO OAB			
ÁREA		QTDE.	%
1	Certidão de Honorários	6	15,38%
2	Login/Senha de Acesso	32	82,05%
3	Reclamação de Advogado	1	2,56%
TOTAL GERAL		39	100,00%

h) Fazenda Pública

FAZENDA PÚBLICA			
ÁREA		QTDE.	%
1	Mandado de Segurança	17	89,47%
2	Processo Administrativo - Servidor Público - Estadual ou Municipal	2	10,53%
TOTAL GERAL		19	100,00%

i) Assessoria da Qualidade



ASSESSORIA DA QUALIDADE			
ÁREA		QTDE.	%
1	0800 - Protocolo	8	53,33%
2	0800 - Reagendamento	4	26,67%
3	0800 - Reclamação	3	20,00%
TOTAL GERAL		15	100%

j) Infância e Juventude

INFÂNCIA E JUVENTUDE			
ÁREA		QTDE.	%
1	Adoção	8	66,67%
2	Autorização de viagem para menor	4	33,33%
TOTAL GERAL		12	100,00%

k) Núcleos Especializados

NÚCLEOS ESPECIALIZADOS			
ÁREA		QTDE.	%
1	Cartilhas da Defensoria Pública	5	71,43%
2	Maus-tratos em Penitenciária	2	28,57%
TOTAL GERAL		7	100,00%

l) Ouvidoria-Geral

OUVIDORIA-GERAL			
ÁREA		QTDE.	%
1	Reclamação de Usuário	3	100%
TOTAL GERAL		3	100%

m) EDEPE

EDEPE			
ÁREA		QTDE.	%
1	Educação em Direitos	1	100%
TOTAL GERAL		1	100%

Demonstrativo do total de mensagens recebidas por dia no trimestre e média diária.



Quantidade de mensagens avaliadas	2977
Período avaliado	88
Média diária	33,83

Detalhamento das mensagens recebidas diariamente de acordo com o mês analisado:

- Janeiro

JANEIRO DE 2016		
	DIA	QTDE.
1	04/01/2016	88
2	05/01/2016	64
3	06/01/2016	47
4	07/01/2016	43
5	08/01/2016	36
6	09/01/2016	8
7	10/01/2016	8
8	11/01/2016	34
9	12/01/2016	53
10	13/01/2016	53
11	14/01/2016	28
12	15/01/2016	31
13	16/01/2016	11
14	17/01/2016	8
15	18/01/2016	53
16	19/01/2016	48
17	20/01/2016	34
18	21/01/2016	38
19	22/01/2016	29
20	23/01/2016	5
21	24/01/2016	10
22	25/01/2016	21
23	26/01/2016	62



24	27/01/2016	57
25	28/01/2016	49
26	29/01/2016	32
27	30/01/2016	14
28	31/01/2016	8
Total		972

- Fevereiro

FEVEREIRO DE 2016		
DIA		QTDE.
1	01/02/2016	37
2	02/02/2016	53
3	03/02/2016	57
4	04/02/2016	39
5	05/02/2016	26
6	06/02/2016	12
7	07/02/2016	8
8	08/02/2016	10
9	09/02/2016	21
10	10/02/2016	37
11	11/02/2016	33
12	12/02/2016	23
13	13/02/2016	66
14	14/02/2016	17
15	15/02/2016	57
16	16/02/2016	65
17	17/02/2016	61
18	18/02/2016	76
19	19/02/2016	44
20	20/02/2016	14
21	21/02/2016	11



22	22/02/2016	60
23	23/02/2016	51
24	24/02/2016	58
25	25/02/2016	36
26	26/02/2016	27
27	27/02/2016	10
28	28/02/2016	16
29	29/02/2016	33
Total		1058

- Março

MARÇO DE 2016		
DIA		QTDE.
1	01/03/2016	59
2	02/03/2016	58
3	03/03/2016	42
4	04/03/2016	19
5	05/03/2016	6
6	06/03/2016	12
7	07/03/2016	34
8	08/03/2016	44
9	09/03/2016	45
10	10/03/2016	39
11	11/03/2016	27
12	12/03/2016	12
13	13/03/2016	7
14	14/03/2016	41
15	15/03/2016	49
16	16/03/2016	49
17	17/03/2016	39
18	18/03/2016	21



19	19/03/2016	3
20	20/03/2016	7
21	21/03/2016	36
22	22/03/2016	47
23	23/03/2016	35
24	24/03/2016	8
25	25/03/2016	6
26	26/03/2016	6
27	27/03/2016	7
28	28/03/2016	69
29	29/03/2016	38
30	30/03/2016	42
31	31/03/2016	40
Total		947



Relatório referente ao 2º Trimestre de 2016 – Fale Conosco

No 2º trimestre, período compreendido entre **01.04.2016 a 30.06.2016**, foram respondidas cerca de **2.907** mensagens.

As informações apresentadas nas tabelas estão classificadas de acordo com o volume de mensagens recebidas (maior para o menor).

MENSAGENS RECEBIDAS POR ÁREA GEOGRÁFICA			
ÁREA		QTDE.	%
1	Capital	1617	56%
2	Interior	570	20%
3	Grande São Paulo	439	15%
4	Outros Estados	175	6%
5	Litoral	82	3%
6	São Paulo	16	1%
7	Outros Países	8	0,28%
TOTAL GERAL		2907	100%

MENSAGENS RECEBIDAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO			
ÁREA		QTDE.	%
1	Família	847	29,14%
2	Atendimento	685	23,56%
3	Cível	663	22,81%
4	Criminal	275	9,46%
5	DPU	253	8,70%
6	DRH	69	2,37%
7	Convênio OAB	64	2,20%
8	Núcleos Especializados	10	0,34%
9	Ouvidoria-Geral	10	0,34%
10	Fazenda Pública	9	0,31%



11	Assessoria da Qualidade	8	0,28%
12	Infância e Juventude	5	0,17%
13	Outros Órgãos	4	0,14%
14	Revisão Criminal	2	0,07%
15	Assessoria Cível	1	0,03%
16	Comunicação Social	1	0,03%
17	Edepe	1	0,03%
TOTAL GERAL		2907	100,00%

a) Família

FAMÍLIA			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Pensão Alimentícia	291	34,36%
2	Divórcio	263	31,05%
3	Guarda	63	7,44%
4	Investigação de Paternidade	51	6,02%
5	Inventário	47	5,55%
6	Separação de corpos	45	5,31%
7	Execução de Alimentos	30	3,54%
8	Herança	16	1,89%
9	Revisional de Alimentos	12	1,42%
10	Regulamentação de Visitas	11	1,30%
11	Casamento	5	0,59%
12	Exoneração de Alimentos	4	0,47%
13	Alienação Parental	3	0,35%
14	Autorização de viagem para menor	3	0,35%
15	Partilha de bens	2	0,24%
16	Reconhecimento/Dissolução de União Estável	1	0,12%
TOTAL GERAL		847	100,00%



b) Atendimento

ATENDIMENTO			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Local e Horário de Atendimento das Unidades	502	73%
2	Andamento Processual	157	23%
3	Solicitação de certidão de nascimento	15	2%
4	Denegação de Atendimento	5	1%
5	Atendimento - Pessoa Jurídica	4	1%
6	Desistência de Atendimento nas Unidades	2	0,29%
TOTAL GERAL		685	100%

c) Cível

CÍVEL			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Vaga em Creche	146	22,02%
2	Retificação de Assento	61	9,20%
3	Problemas com Instituição Financeira	60	9,05%
4	Medicamentos	26	3,92%
5	Concurso Público Municipal	21	3,17%
6	Detran	19	2,87%
7	Problemas com Imobiliária	19	2,87%
8	Cobrança Indevida	18	2,71%
9	Interdição	18	2,71%
10	Problemas com Instituição de Ensino	18	2,71%
11	Usucapião	18	2,71%
12	Despejo	16	2,41%
13	Direitos de Propriedade	14	2,11%
14	Alvará Judicial	13	1,96%
15	Problemas com Fornecedores de Bens/Serviços	12	1,81%
16	Problemas com Empresa de Telefonia	10	1,51%
17	Vaga em Escola	10	1,51%
18	Concurso Público Estadual	9	1,36%
19	Problemas com a Secretaria da Saúde	9	1,36%



20	Compra e Venda	8	1,21%
21	Condomínio	8	1,21%
22	Indenização	8	1,21%
23	CDHU	7	1,06%
24	Cobrança Abusiva de Juros	7	1,06%
25	Locação Imóvel/Veículo	7	1,06%
26	Problemas de Vizinhança	7	1,06%
27	Danos Morais	6	0,90%
28	Financiamento Imóvel/Veículo	6	0,90%
29	Problemas com Construtora	6	0,90%
30	Bloqueio Judicial - Bacenjud	5	0,75%
31	Problemas com Clínica Médica	5	0,75%
32	Cirurgia/Autorização	4	0,60%
33	Distrato	4	0,60%
34	Problemas Hospital Particular	4	0,60%
35	Cheque	3	0,45%
36	Contrato de Prestação de Serviços	3	0,45%
37	Penhora	3	0,45%
38	Plano de Saúde	3	0,45%
39	Problemas com a Eletropaulo	3	0,45%
40	Problemas com a Secretaria dos Transportes	3	0,45%
41	Reintegração de Posse	3	0,45%
42	Acidente de Trânsito	2	0,30%
43	Busca e Apreensão	2	0,30%
44	Consórcio Bens Móveis/Imóveis	2	0,30%
45	Desapropriação de Imóvel	2	0,30%
46	Direitos Autorais	2	0,30%
47	Internação Compulsória	2	0,30%
48	Perturbação da Ordem Pública	2	0,30%
49	Problemas com o Dpme(departamento de Perícias)	2	0,30%
50	Problemas com o SPC/Serasa	2	0,30%
51	Ação Cível Pública - Cível	1	0,15%



52	Ação Rescisória	1	0,15%
53	Aluguel Social	1	0,15%
54	Apreensão de Bens Móveis	1	0,15%
55	Cadastro Habitacional	1	0,15%
56	Consignação em Pagamento	1	0,15%
57	Declaração de Inexistência de Relação Processual	1	0,15%
58	Execução Fiscal Municipal/Estadual	1	0,15%
59	Leilão	1	0,15%
60	Problemas com a Prefeitura	1	0,15%
61	Problemas com a Sabesp	1	0,15%
62	Protesto de Títulos	1	0,15%
63	Registro de Imóvel	1	0,15%
64	Rescisão Contratual	1	0,15%
65	Superendividados	1	0,15%
TOTAL GERAL		663	100,00%

d) Criminal

CRIMINAL			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Local/Horário de Atendimento - Área Criminal	169	61,45%
2	Pedido de informações sobre prisão	43	15,64%
3	Roubo	9	3,27%
4	Estelionato	8	2,91%
5	Tráfico de Drogas	5	1,82%
6	Agressão	4	1,45%
7	Ameaça	4	1,45%
8	Apropriação Indébita	4	1,45%
9	Reabilitação Criminal	4	1,45%
10	Estupro	3	1,09%
11	Violência Doméstica	3	1,09%
12	Assédio Sexual	2	0,73%



13	Livramento Condicional	2	0,73%
14	Medida Protetiva	2	0,73%
15	Transferência de Preso	2	0,73%
16	Abuso de Autoridade	1	0,36%
17	Busca e Apreensão de Veículo	1	0,36%
18	Difamação	1	0,36%
19	Execução Penal	1	0,36%
20	Falsidade Ideológica	1	0,36%
21	Furto	1	0,36%
22	Liberdade Provisória	1	0,36%
23	Mudança de Regime de Cumprimento de Pena	1	0,36%
24	Pedofilia	1	0,36%
25	Racismo e Preconceito	1	0,36%
26	Subtração de Incapaz	1	0,36%
TOTAL GERAL		275	100,00%

e) DPU

DPU			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Trabalhista	98	38,74%
2	INSS	64	25,30%
3	FGTS	49	19,37%
4	FIES	10	3,95%
5	IR	8	3,16%
6	Seguro desemprego	6	2,37%
7	CEF	5	1,98%
8	Concurso Público Federal	2	0,79%
9	Conselho Federal de Contabilidade	2	0,79%
10	Passaporte	2	0,79%
11	PIS	2	0,79%
12	Correios	1	0,40%
13	Direito de Cidadania	1	0,40%
14	Problemas com Enade	1	0,40%



15	Processo Justiça Federal	1	0,40%
16	PROUNI	1	0,40%
TOTAL GERAL		253	100,00%

f) DRH

DRH			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Estágio Cíee	41	59,42%
2	Concurso Público para defensor Público	15	21,74%
3	Concurso Público para Oficial e Agente de defensoria	11	15,94%
4	Como trabalhar na defensoria	1	1,45%
5	Trabalho Voluntário	1	1,45%
TOTAL GERAL		69	100,00%

g) Convênio OAB

CONVÊNIO OAB			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Login/Senha de Acesso	28	43,75%
2	Certidão de Honorários	16	25,00%
3	Informe de Rendimentos	7	10,94%
4	Reclamação de Advogado	6	9,38%
5	Cancelamento de Inscrição	3	4,69%
6	Inscrição no Convênio	3	4,69%
7	Atualização Cadastral	1	1,56%
TOTAL GERAL		64	100,00%



h) Núcleos Especializados

NÚCLEOS ESPECIALIZADOS			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Maus-Tratos em Penitenciária	2	20,00%
2	Cartilhas da Defensoria Pública	3	30,00%
3	Convite - Fórum Sobre População em Situação de Rua	1	10,00%
4	Dificuldade de Vista em Penitenciária	1	10,00%
5	Pedido de Auxílio para Cotas em Universidades para Imigrantes	1	10,00%
6	Problemas com e-mail do Nudecon	1	10,00%
7	Violência Policial	1	10,00%
TOTAL GERAL		10	100,00%

i) Ouvidoria-Geral

OUVIDORIA-GERAL			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Reclamação de Usuário	6	60,00%
2	Agradecimento de Usurário	4	40,00%
TOTAL GERAL		10	100,00%

j) Fazenda Pública

FAZENDA PÚBLICA			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Acidente de Trabalho	1	11,11%
2	Mandado de Segurança	3	33,33%
3	Processo Administrativo - Servidor Público - Estadual ou Municipal	5	55,56%
TOTAL GERAL		9	100,00%



k) Assessoria da Qualidade

ASSESSORIA DA QUALIDADE			
ASSUNTO		Qtde	%
1	0800 - Reagendamento	6	75%
2	0800 - Protocolo	1	13%
3	0800 - Reclamação	1	13%
TOTAL GERAL		8	100%

l) Infância e Juventude

INFÂNCIA E JUVENTUDE			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Adoção	5	100,00%
TOTAL GERAL		5	100,00%

m) Outros Órgãos

OUTROS ÓRGÃOS			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Informações sobre o Poder Judiciário	1	25,00%
2	Reclamação sobre atuação de magistrado	2	50,00%
3	Vaga de Emprego na Call	1	25,00%
TOTAL GERAL		4	100,00%

n) Revisão Criminal

REVISÃO CRIMINAL			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Revisão Criminal	2	100,00%
TOTAL GERAL		2	100,00%



o) Assessoria Cível

ASSESSORIA CÍVEL			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Perícias	1	100%
TOTAL GERAL		1	100%

p) Comunicação Social

COMUNICAÇÃO SOCIAL			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Contato de jornalista	1	100%
TOTAL GERAL		1	100%

q) EDEPE

EDEPE			
ASSUNTO		Qtde	%
1	Educação em Direitos	1	100%
TOTAL GERAL		1	100%

Demonstrativo do total de mensagens recebidas por dia no trimestre e média diária.

Quantidade de mensagens avaliadas:	2907
Período avaliado	83
Média diária	35,02

Detalhamento das mensagens recebidas diariamente de acordo com o mês analisado:

- Abril

ABRIL DE 2016		
DIA		QTDE.
1	01/04/2016	24



2	02/04/2016	5
3	03/04/2016	12
4	04/04/2016	41
5	05/04/2016	51
6	06/04/2016	60
7	07/04/2016	44
8	08/04/2016	36
9	09/04/2016	10
10	11/04/2016	61
11	12/04/2016	49
12	13/04/2016	36
13	14/04/2016	37
14	15/04/2016	34
15	16/04/2016	12
16	17/04/2016	10
17	18/04/2016	41
18	19/04/2016	35
19	20/04/2016	43
20	21/04/2016	10
21	22/04/2016	21
22	23/04/2016	14
23	24/04/2016	11
24	25/04/2016	69
25	26/04/2016	44
26	27/04/2016	45
27	28/04/2016	38
28	29/04/2016	32
29	30/04/2016	7
Total		932



- Maio

MAIO DE 2016		
DIA		QTDE.
1	01/05/2016	9
2	02/05/2016	26
3	03/05/2016	44
4	04/05/2016	41
5	05/05/2016	33
6	06/05/2016	16
7	07/05/2016	8
8	08/05/2016	6
9	09/05/2016	73
10	10/05/2016	41
11	11/05/2016	43
12	12/05/2016	37
13	13/05/2016	25
14	16/05/2016	69
15	17/05/2016	47
16	18/05/2016	56
17	19/05/2016	43
18	20/05/2016	35
19	22/05/2016	13
20	23/05/2016	58
21	24/05/2016	57
22	25/05/2016	37
23	27/05/2016	1
24	28/05/2016	17
25	29/05/2016	12
26	30/05/2016	83
27	31/05/2016	61
Total		991



- Junho

JUNHO DE 2016		
DIA		QTDE.
1	01/06/2016	50
2	02/06/2016	47
3	03/06/2016	36
4	05/06/2016	15
5	06/06/2016	63
6	07/06/2016	41
7	08/06/2016	53
8	09/06/2016	40
9	10/06/2016	23
10	12/06/2016	2
11	13/06/2016	35
12	14/06/2016	31
13	15/06/2016	42
14	16/06/2016	36
15	17/06/2016	45
16	19/06/2016	5
17	20/06/2016	54
18	21/06/2016	48
19	22/06/2016	33
20	23/06/2016	48
21	24/06/2016	40
22	25/06/2016	11
23	26/06/2016	5
24	27/06/2016	52
25	28/06/2016	51
26	29/06/2016	45
27	30/06/2016	33
Total		984



Relatório referente ao 3º Trimestre de 2016 – Fale Conosco

No 3º trimestre, período compreendido entre **01.07.2016 a 30.09.2016**, foram respondidas cerca de **2.898** mensagens.

Classificação por área geográfica			
Área		Qtde.	%
1	Capital	1641	56,63%
2	Interior	607	20,95%
3	Região Metropolitana	463	15,98%
4	Outros Estados	181	6,25%
5	Outros Países	6	0,21%
Total Geral		2898	100,00%

a) Família

Família			
Assunto		Qtde.	%
1	Pensão Alimentícia	307	31,98%
2	Divórcio	265	27,60%
3	Guarda	88	9,17%
4	Investigação de Paternidade	79	8,23%
5	Separação de Corpos	59	6,15%
6	Inventário	49	5,10%
7	Herança	21	2,19%
8	Revisional de Alimentos	21	2,19%
9	Execução de Alimentos	20	2,08%
10	Reconhecimento de Paternidade	13	1,35%
11	Casamento	10	1,04%
12	Regulamentação de Visitas	8	0,83%
13	Exoneração de Pensão	7	0,73%
14	Partilha de Bens	7	0,73%
15	Autorização de Viagem para menor	3	0,31%
16	Reconhecimento/Dissolução de União Estável	2	0,21%
17	Alimentos Gravídicos	1	0,10%
Total Geral		960	100,00%

b) Atendimento



Atendimento			
Assunto		Qtde.	%
1	Local e Horário de Atendimento das Unidades	431	66,41%
2	Andamento Processual	182	28,04%
3	Solicitação de Documentos	18	2,77%
4	Denegação de Atendimento	13	2,00%
5	Atendimento - Pessoa Jurídica	2	0,31%
6	Desistência de Atendimento nas Unidades	2	0,31%
7	Conciliação	1	0,15%
Total Geral		649	100,00%

c) Cível

Cível			
Assunto		Qtde.	%
1	Vaga em Creche	190	31,30%
2	Problemas Com Instituição Financeira	64	10,54%
3	Retificação de Assento	42	6,92%
4	Medicamentos	41	6,75%
5	Problemas Com Imobiliária	34	5,60%
6	Problemas Com Instituição de Ensino	21	3,46%
7	Alvará Judicial	20	3,29%
8	Usucapião	19	3,13%
9	Detran	15	2,47%
10	Danos Morais	14	2,31%
11	Despejo	13	2,14%
12	Compra E Venda	8	1,32%
13	Interdição	8	1,32%
14	Internação Compulsória	8	1,32%
15	Problemas Com Empresa de Telefonia	8	1,32%
16	Superendividados	8	1,32%
17	Concurso Público Estadual	7	1,15%
18	Problemas de Vizinhaça	7	1,15%
19	Reintegração de Posse	7	1,15%
20	Bloqueio Judicial - Bacenjud	5	0,82%
21	Distrato	5	0,82%
22	Penhora	5	0,82%
23	Problemas com a Eletropaulo	5	0,82%
24	Problemas com Clínica Médica	5	0,82%
25	Cobrança Indevida	4	0,66%
26	Dívida Ativa Estadual	4	0,66%
27	Vaga em Escola	4	0,66%
28	Indenização	3	0,49%
29	Acidente de Trânsito	2	0,33%



30	CDHU	2	0,33%
31	Cobrança Abusiva de Juros	2	0,33%
32	Emancipação	2	0,33%
33	Problemas Com A Secretaria Dos Transportes	2	0,33%
34	Problemas Com Construtora	2	0,33%
35	Problemas Com O Spc/Serasa	2	0,33%
36	Problemas Hospital Particular	2	0,33%
37	Ação Civil Pública - Cível	1	0,16%
38	Acidente de Trânsito	1	0,16%
39	Cheque	1	0,16%
40	Cirurgia/Autorização	1	0,16%
41	Concurso Público Municipal	1	0,16%
42	Condomínio	1	0,16%
43	Consignação em Pagamento	1	0,16%
44	Consórcio Bens Móveis/Imóveis	1	0,16%
45	Contrato de Prestação de Serviços	1	0,16%
46	Direitos de Propriedade	1	0,16%
47	IPVA	1	0,16%
48	Medida Cautelar	1	0,16%
49	Plano de Saúde	1	0,16%
50	Problemas Com a Prefeitura	1	0,16%
51	Problemas Com a Sabesp	1	0,16%
52	Problemas Com o Dpme(Departamento de Perícias)	1	0,16%
53	Registro de Imóvel	1	0,16%
Total Geral		607	100,00%

d) Criminal

Criminal			
Assunto		Qtde.	%
1	Local/Horário de Atendimento - Área Criminal	185	73,41%
2	Agressão	8	3,17%
3	Difamação	6	2,38%
4	Reabilitação Criminal Assessoria	6	2,38%
5	Ameaça	5	1,98%
6	Estelionato	5	1,98%
7	Injúria	5	1,98%
8	Roubo	5	1,98%
9	Calúnia	4	1,59%
10	Tráfico de Drogas	4	1,59%
11	Violência Doméstica	4	1,59%
12	Furto	3	1,19%
13	Habeas Corpus	3	1,19%



14	Perturbação Da Ordem Pública	3	1,19%
15	Assédio Sexual	2	0,79%
16	Discriminação	1	0,40%
17	Maus-Tratos em Creche	1	0,40%
18	Medida Protetiva	1	0,40%
19	Revisão Criminal	1	0,40%
Total Geral		252	100,00%

e) Fazenda Pública

Fazenda Pública			
Assunto		Qtde.	%
1	Processo Administrativo - Servidor Público - Estadual ou Municipal	8	53,33%
2	Mandado de Segurança	6	40,00%
3	Acidente de Trabalho	1	6,67%
Total Geral		15	100,00%

f) Infância e Juventude

Infância e Juventude			
Assunto		Qtde.	%
1	Adoção	5	83%
2	Ato Infracional	1	17%
Total Geral		6	100%

g) DRH

DRH			
Assunto		Qtde.	%
1	Estágio Cíee	47	82,46%
2	Concurso Público para Agente de Defensoria	9	15,79%
3	Concurso Público para Defensor Público	1	1,75%
Total Geral		57	100,00%



h) Assessoria de Convênios/Convênio OAB

Assessoria de Convênios/Convênio OAB			
Assunto		Qtde.	%
1	Login/Senha de Acesso	16	32,65%
2	Reclamação de Advogado	15	30,61%
3	Certidão de Honorários	14	28,57%
4	Atualização Cadastral	1	2,04%
5	Defesa em Comista	1	2,04%
6	Informe de Rendimentos	1	2,04%
7	Inscrição no Convênio	1	2,04%
Total Geral		49	100,00%

i) Assessoria da Qualidade e Inovação do Atendimento

Assessoria da Qualidade e Inovação do Atendimento			
Assunto		Qtde.	%
1	0800 - Protocolo	34	75,56%
2	0800 - Reagendamento	8	17,78%
3	0800 - Reclamação	3	6,67%
Total Geral		45	100,00%

j) Ouvidoria-Geral

Ouvidoria-Geral			
Assunto		Qtde.	%
1	Reclamação de Usuário	10	66,67%
2	Agradecimento de Usuário	3	20,00%
3	Elogio	1	6,67%
4	Sugestão	1	6,67%
Total Geral		15	100,00%

k) Núcleos Especializados

Núcleos Especializados			
Núcleo	Assunto	Qtde.	%



Cidadania e Direitos Humanos	Denúncia Maus-Tratos em Albergue	1	9,09%
Situação Carcerária	Maus-Tratos em Penitenciária	7	63,64%
	Violação de Direitos em Presídio	1	9,09%
Consumidor	Planos Econômicos	1	9,09%
Informações sobre o Funcionamento dos Núcleos		1	9,09%
Total Geral		11	100,00%

l) EDEPE

EDEPE			
Assunto		Qtde.	%
1	Cursos de Educação em Direitos	1	25%
2	Solicitação de Certificado	1	25%
3	Educação em Direitos	1	25%
4	Inscrição em Cursos da Edepe	1	25%
Total Geral		4	100,00%

m) Comunicação Social

Comunicação Social	
Área	Qtde.
Cartilhas da Defensoria Pública	3

n) Assessoria Cível

Assessoria Cível	
Assunto	Qtde.
Cadastro Perito	2

o) Segunda Subdefensoria Pública – Geral

Segunda Subdefensoria Pública - Geral	
Assunto	Qtde.
Peticionamento Integrado	2

p) Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
Assunto	Qtde.
Spam	1



q) Assessoria de Imprensa

Assessoria de Imprensa	
Assunto	Qtde.
Entrevista com Defensor	1

r) Defensoria Pública da União

DPU			
Assunto		Qtde.	%
1	INSS	74	33,94%
2	Trabalhista	70	32,11%
3	FGTS	43	19,72%
4	CEF	9	4,13%
5	FIES	7	3,21%
6	PIS	5	2,29%
7	IR	3	1,38%
8	Ação contra os Correios	1	0,46%
9	Ação Federal	1	0,46%
10	Contato com Defensor Público Federal	1	0,46%
11	Direito de Cidadania	1	0,46%
12	Execução Fiscal Federal	1	0,46%
13	Passaporte	1	0,46%
14	PROUNI	1	0,46%
Total Geral		218	100,00%

s) Outros Órgãos

Outros Órgãos	
Assunto	Qtde.
Reclamação contra outros órgãos públicos	1

Encaminhamentos realizados					
Local		Qtde.	%	Total de Municípios	%
1	Unidades da Defensoria	2421	89,2%	41	28%
2	Núcleo de Assistência Judiciária da Universidade Mun. de S.C. do Sul	3	0,1%	1	1%
3	Subseções da OAB	290	10,7%	106	72%
Total Geral		2714	100,00%	148	100%



Encaminhamentos para os Órgãos da Administração Superior			
Órgão		Qtde.	%
1	DRH	57	30,00%
2	Assessoria de Convênios/Convênio OAB	49	25,79%
3	Assessoria da Qualidade	45	23,68%
4	Ouvidoria-Geral	15	7,89%
5	Núcleos Especializados	11	5,79%
6	EDEPE	4	2,11%
7	Comunicação Social	3	1,58%
8	Assessoria Cível	2	1,05%
9	Segunda Subdefensoria Pública-Geral/Peticionamento Integrado	2	1,05%
10	CTI	1	0,53%
11	Assessoria de Imprensa	1	0,53%
Total Geral		190	100,00%

Assunto relacionado a outros Órgãos da Administração Pública			
Órgão		Qtde.	%
1	Defensoria Pública da União	218	99,54%
2	Outros Órgãos	1	0,46%
Total Geral		219	100,00%

Demonstrativo do total de mensagens recebidas por dia no trimestre e média diária.

Total de mensagens recebidas no Trimestre	2898
Quantidade de dias analisados	89
Média diária de mensagens analisadas	32,56



Detalhamento das mensagens recebidas diariamente de acordo com o mês analisado:

- Julho

Julho de 2016		
	Dia	Qtde.
1	01/07/2016	31
2	02/07/2016	7
3	03/07/2016	9
4	04/07/2016	49
5	05/07/2016	62
6	06/07/2016	43
7	07/07/2016	36
8	08/07/2016	36
9	09/07/2016	7
10	10/07/2016	6
11	11/07/2016	45
12	12/07/2016	59
13	13/07/2016	34
14	14/07/2016	35
15	15/07/2016	29
16	17/07/2016	26
17	18/07/2016	38
18	19/07/2016	31
19	20/07/2016	27
20	21/07/2016	52
21	22/07/2016	28
22	23/07/2016	4
23	24/07/2016	15
24	25/07/2016	42
25	26/07/2016	67
26	27/07/2016	50
27	28/07/2016	27
28	29/07/2016	33
29	30/07/2016	5
30	31/07/2016	3
Total		936

- Agosto

Agosto de 2016		
	Dia	Qtde.
1	01/08/2016	70
2	02/08/2016	49
3	03/08/2016	40
4	04/08/2016	50
5	05/08/2016	33
6	06/08/2016	6



7	07/08/2016	3
8	08/08/2016	59
9	09/08/2016	34
10	10/08/2016	54
11	11/08/2016	42
12	12/08/2016	15
13	13/08/2016	5
14	14/08/2016	4
15	15/08/2016	53
16	16/08/2016	57
17	17/08/2016	42
18	18/08/2016	46
19	19/08/2016	20
20	22/08/2016	38
21	23/08/2016	62
22	24/08/2016	31
23	25/08/2016	40
24	26/08/2016	19
25	27/08/2016	9
26	28/08/2016	16
27	29/08/2016	52
28	30/08/2016	52
29	31/08/2016	41
Total		1042

- Setembro

Setembro de 2016		
	Dia	Qtde.
1	01/09/2016	31
2	02/09/2016	38
3	03/09/2016	8
4	04/09/2016	17
5	05/09/2016	32
6	06/09/2016	32
7	07/09/2016	9
8	08/09/2016	51
9	09/09/2016	30
10	10/09/2016	9
11	11/09/2016	5
12	12/09/2016	65
13	13/09/2016	49
14	14/09/2016	54
15	15/09/2016	37



16	16/09/2016	29
17	17/09/2016	9
18	18/09/2016	14
19	19/09/2016	39
20	20/09/2016	35
21	21/09/2016	60
22	22/09/2016	30
23	23/09/2016	37
24	24/09/2016	15
25	25/09/2016	11
26	26/09/2016	47
27	27/09/2016	38
28	28/09/2016	37
29	29/09/2016	32
30	30/09/2016	20
Total		920

Mensagens originadas de locais que possuem Unidade da Defensoria Pública			
Município		Qtde.	%
1	São Paulo	1641	67,78%
2	Campinas	84	3,47%
3	Osasco	79	3,26%
4	Guarulhos	77	3,18%
5	Sorocaba	51	2,11%
6	São José dos Campos	47	1,94%
7	Santo André	36	1,49%
8	São Bernardo do Campo	30	1,24%
9	Carapicuíba	27	1,12%
10	Diadema	26	1,07%
11	Piracicaba	23	0,95%
12	Mauá	19	0,78%
13	Mogi das Cruzes	19	0,78%
14	Bauru	18	0,74%
15	Jundiaí	17	0,70%
16	São José do Rio Preto	17	0,70%
17	Ferraz de Vasconcelos	16	0,66%
18	Ribeirão Preto	16	0,66%
19	Itaquaquecetuba	14	0,58%
20	Santos	14	0,58%
21	Franca	13	0,54%
22	São Vicente	13	0,54%



23	Presidente Prudente	12	0,50%
24	Franco da Rocha	11	0,45%
25	Marília	11	0,45%
26	Taubaté	11	0,45%
27	Guarujá	10	0,41%
28	Itapetininga	9	0,37%
29	Limeira	9	0,37%
30	Araçatuba	9	0,37%
31	São Carlos	7	0,29%
32	Araraquara	6	0,25%
33	Jacareí	6	0,25%
34	Barretos	5	0,21%
35	Caraguatatuba	3	0,12%
36	Praia Grande	3	0,12%
37	Rio Claro	3	0,12%
38	Tupã	3	0,12%
39	Avaré	2	0,08%
40	Jaú	2	0,08%
41	Registro	2	0,08%
Total Geral		2421	100,00%

Mensagens originadas de locais que não possuem Unidade da Defensoria Pública			
Município		Qtde.	%
1	Barueri	16	5,52%
2	Taboão da Serra	15	5,17%
3	Suzano	12	4,14%
4	Sumaré	11	3,79%
5	Embu	10	3,45%
6	Indaiatuba	9	3,10%
7	Pindamonhangaba	9	3,10%
8	Itapevi	8	2,76%
9	Jandira	7	2,41%
10	Várzea Paulista	7	2,41%
11	Atibaia	6	2,07%
12	Hortolândia	6	2,07%
13	Itanhaém	6	2,07%
14	Itapeceira da Serra	6	2,07%
15	Itu	6	2,07%
16	Poá	6	2,07%
17	Americana	5	1,72%
18	Bertioga	4	1,38%
19	Botucatu	4	1,38%



20	Cotia	4	1,38%
21	Paulínia	4	1,38%
22	Ribeirão Pires	4	1,38%
23	Salto	4	1,38%
24	Núcleo de Assistência Judiciária da Universidade Mun. de SCS	3	1,03%
25	Caçapava	3	1,03%
26	Cajamar	3	1,03%
27	Francisco Morato	3	1,03%
28	Jaguariúna	3	1,03%
29	Matão	3	1,03%
30	Monte Mor	3	1,03%
31	Santa Isabel	3	1,03%
32	Ubatuba	3	1,03%
33	Arujá	2	0,69%
34	Caieiras	2	0,69%
35	Capivari	2	0,69%
36	Cosmópolis	2	0,69%
37	Cruzeiro	2	0,69%
38	Fernandópolis	2	0,69%
39	Guariba	2	0,69%
40	Ibitinga	2	0,69%
41	Itatiba	2	0,69%
42	Laranjal Paulista	2	0,69%
43	Lençóis Paulista	2	0,69%
44	Mairinque	2	0,69%
45	Mairiporã	2	0,69%
46	Martinópolis	2	0,69%
47	Nova Odessa	2	0,69%
48	Pirapozinho	2	0,69%
49	Rancharia	2	0,69%
50	Rio Grande da Serra	2	0,69%
51	Valinhos	2	0,69%
52	Águas de Lindóia	1	0,34%
53	Altinópolis	1	0,34%
54	Andradina	1	0,34%
55	Araras	1	0,34%
56	Bariri	1	0,34%
57	Barra Bonita	1	0,34%
58	Bebedouro	1	0,34%
59	Birigui	1	0,34%
60	Boituva	1	0,34%
61	Bragança Paulista	1	0,34%



62	Buri	1	0,34%
63	Cafelândia	1	0,34%
64	Campo Limpo Paulista	1	0,34%
65	Campos do Jordão	1	0,34%
66	Capão Bonito	1	0,34%
67	Cerqueira César	1	0,34%
68	Cravinhos	1	0,34%
69	Dracena	1	0,34%
70	Duartina	1	0,34%
71	Embu-Guaçu	1	0,34%
72	Guará	1	0,34%
73	Ibiúna	1	0,34%
74	Ilhabela	1	0,34%
75	Ipaussu	1	0,34%
76	Itirapina	1	0,34%
77	Jaboticabal	1	0,34%
78	Jales	1	0,34%
79	Leme	1	0,34%
80	Lorena	1	0,34%
81	Miguelópolis	1	0,34%
82	Mongaguá	1	0,34%
83	Morro Agudo	1	0,34%
84	Nazaré Paulista	1	0,34%
85	Olímpia	1	0,34%
86	Ourinhos	1	0,34%
87	Panorama	1	0,34%
88	Paraibuna	1	0,34%
89	Pederneiras	1	0,34%
90	Peruíbe	1	0,34%
91	Piedade	1	0,34%
92	Pirajuí	1	0,34%
93	Promissão	1	0,34%
94	Santa Bárbara d'Oeste	1	0,34%
95	Santa Cruz do Rio Pardo	1	0,34%
96	São João da Boa Vista	1	0,34%
97	São Pedro	1	0,34%
98	São Sebastião	1	0,34%
99	São Simão	1	0,34%
100	Sertãozinho	1	0,34%
101	Tambaú	1	0,34%
102	Taquarituba	1	0,34%
103	Tatuí	1	0,34%
104	Tietê	1	0,34%



105	Tupi Paulista	1	0,34%
106	Vinhedo	1	0,34%
107	Votuporanga	1	0,34%
Total Geral		290	100,00%



Relatório referente ao 4º Trimestre de 2016 – Fale Conosco

No 4º trimestre, período compreendido entre **01.10.2016 a 31.12.2016**, foram respondidas cerca de **2.151** mensagens.

Classificação por Área Geográfica			
Área		Qtde.	%
1	Capital	1266	58,86%
2	Interior	395	18,36%
3	Outros Estados	125	5,81%
4	Outros Países	6	0,28%
5	Região Metropolitana	359	16,69%
Total Geral		2151	100,00%

Área		Qtde.	%
1	Família	713	40,10%
2	Atendimento	450	25,31%
3	Cível	413	23,23%
4	Criminal	189	10,63%
5	Fazenda Pública	10	0,56%
6	Infância e Juventude	3	0,17%
Total Geral		1778	100,00%

Órgãos da Administração Superior		Qtde.	%
1	Assessoria de Convênios	77	40,53%
2	Assessoria da Qualidade e inovação do Atendimento	37	19,47%
3	Departamento de Recursos Humanos (DRH)	34	17,89%
4	Ouvidoria-Geral	17	8,95%
5	Assessoria Criminal	10	5,26%
6	Comunicação Social	8	4,21%



7	Escola da Defensoria Pública do Estado(EDEPE)	2	1,05%
8	Assessoria Cível	1	0,53%
9	Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	1	0,53%
10	Núcleo Especializado de Defesa dos Direitos do Consumidor	1	0,53%
11	Primeira Subdefensoria Pública - Geral	1	0,53%
12	Segunda Subdefensoria Pública-Geral	1	0,53%
Total Geral		190	100,00%

Órgãos externos		Qtde.	%
1	Outros Órgãos	2	1,09%
2	DPU	181	98,91%
Total Geral		183	100,00%

Detalhamento das mensagens, por área de atendimento, classificadas por assunto

a) Família

Família		Qtde.	%
1	Pensão Alimentícia	222	31,14%
2	Divórcio	175	24,54%
3	Guarda	95	13,32%
4	Investigação De Paternidade	63	8,84%
5	Inventário	37	5,19%
6	Separação De Corpos	32	4,49%
7	Revisional De Alimentos	21	2,95%
8	Herança	19	2,66%
9	Execução De Alimentos	18	2,52%
10	Reconhecimento De Paternidade	15	2,10%
11	Regulamentação De Visitas	7	0,98%
12	Casamento	4	0,56%
13	Exoneração De Pensão	2	0,28%



14	Alimentos Gravídicos	1	0,14%
15	Autorização De Viagem Para Menor	1	0,14%
16	Partilha De Bens	1	0,14%
Total Geral		713	100,00%

b) Atendimento

Atendimento		Qtde.	%
1	Local e Horário de Atendimento das Unidades	314	69,78%
2	Andamento processual	125	27,78%
3	Denegação de Atendimento	6	1,33%
4	Atendimento - Pessoa Jurídica	4	0,89%
5	Desistência de Atendimento nas Unidades	1	0,22%
Total Geral		450	100,00%

c) Cível

Cível		Qtde.	%
1	Vaga Em Creche	118	28,57%
2	Medicamentos	44	10,65%
3	Retificação De Assento	36	8,72%
4	Problemas Com Instituição Financeira	34	8,23%
5	Solicitação De Documentos	25	6,05%
6	Problemas Com Imobiliária	16	3,87%
7	Alvará Judicial	15	3,63%
8	Usucapião	15	3,63%
9	Problemas Com Empresa De Telefonia	13	3,15%
10	Despejo	12	2,91%
11	Reintegração De Posse	10	2,42%
12	Danos Morais	8	1,94%
13	Compra E Venda	7	1,69%
14	Problemas Com Instituição De Ensino	7	1,69%
15	Superendividados	6	1,45%



16	Condomínio	5	1,21%
17	Detran	4	0,97%
18	Cdhu	3	0,73%
19	Concurso Público Estadual	3	0,73%
20	Interdição	3	0,73%
21	Problemas Com A Secretaria Da Saúde	3	0,73%
22	Problemas Com Clínica Médica	3	0,73%
23	Bloqueio Judicial - Bacenjud	2	0,48%
24	Busca E Apreensão	2	0,48%
25	Problemas Com A Eletropaulo	2	0,48%
26	Problemas Com Construtora	2	0,48%
27	Problemas Hospital Particular	2	0,48%
28	Acidente De Trânsito	1	0,24%
29	Cheque	1	0,24%
30	Distrato	1	0,24%
31	Dívida Ativa Estadual	1	0,24%
32	Emancipação	1	0,24%
33	Execução Fiscal Municipal/Estadual	1	0,24%
34	Leilão	1	0,24%
35	Notificação Extrajudicial	1	0,24%
36	Plano De Saúde	1	0,24%
37	Problemas Com A Sabesp	1	0,24%
38	Problemas Com A Secretaria Dos Transportes	1	0,24%
39	Problemas Com Fornecedores De Bens/Serviços	1	0,24%
40	Vaga Em Escola	1	0,24%
Total Geral		413	100,00%

d) Criminal

Criminal		Qtde.	%
1	Local/Horário De Atendimento - Área Criminal	128	67,72%
2	Calúnia	7	3,70%



3	Difamação	6	3,17%
4	Maus-Tratos Em Penitenciária	6	3,17%
5	Ameaça	5	2,65%
6	Injúria	4	2,12%
7	Reabilitação Criminal	4	2,12%
8	Roubo	4	2,12%
9	Estelionato	3	1,59%
10	Furto	3	1,59%
11	Habeas Corpus	3	1,59%
12	Agressão	2	1,06%
13	Assédio Sexual	2	1,06%
14	Medida Protetiva	2	1,06%
15	Perturbação Da Ordem Pública	2	1,06%
16	Tráfico De Drogas	2	1,06%
17	Acusação Falsa	1	0,53%
18	Homicídio	1	0,53%
19	Livramento Condicional	1	0,53%
20	Porte De Arma	1	0,53%
21	Racismo E Preconceito	1	0,53%
22	Violência Doméstica	1	0,53%
Total Geral		189	100,00%

e) Fazenda Pública

Fazenda Pública	Qtde.
Mandado de Segurança	5
Processo Administrativo - Servidor Público - Estadual ou Municipal	5
Total Geral	10

f) Infância e Juventude

Infância e Juventude	Qtde.
Adoção	3



g) Assessoria de Convênios

Assessoria de Convênios		Qtde.	%
1	Certidão de Honorários	14	18,18%
2	Inscrição no Convênio	34	44,16%
3	Login/Senha de Acesso	19	24,68%
4	Reclamação de Advogado	10	12,99%
Total Geral		77	100,00%

h) Assessoria da Qualidade e Inovação do Atendimento

Assessoria da Qualidade e Inovação do Atendimento	Qtde.
0800 - Cancelamento	1
0800 - Protocolo	9
0800 - Reagendamento	27
Total Geral	37

i) Departamento de Recursos Humanos(DRH)

Departamento de Recursos Humanos (DRH)	Qtde.
Concurso Público Para Agente De Defensoria	15
Concurso Público Para Defensor Público	2
Estágio Ciee	17
Total Geral	34

j) Ouvidoria-Geral

Ouvidoria-Geral	Qtde.
Elogio De Usuário	3
Reclamação De Usuário	14
Total Geral	17

k) Assessoria Criminal



Assessoria Criminal	Qtde.
Informações sobre pessoa presa	7
Revisão Criminal	3
Total Geral	10

l) Comunicação Social

Comunicação Social	Qtde.
Cartilhas da Defensoria Pública	7
Pedido de Reportagem	1
Total Geral	8

m) Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE)

Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE)	Qtde.
Cursos De Educação Em Direitos	2

n) Assessoria Cível

Assessoria Cível	Qtde.
Honorários periciais	1

o) Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher

Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	Qtde.
Modelo de Plano de Parto	1

p) Núcleo Especializado de Defesa dos Direitos do Consumidor

Núcleo Especializado de Defesa dos Direitos do Consumidor	Qtde.
Ameaça a direitos do consumidor	1

q) Primeira Subdefensoria Pública - Geral



Primeira Subdefensoria Pública - Geral	Qtde.
Pesquisa acadêmica	1

r) Segunda Subdefensoria Pública – Geral

Segunda Subdefensoria Pública-Geral	Qtde.
Convite para evento	1

s) Defensoria Pública da União

Defensoria Pública da União	Qtde.
Caixa Econômica Federal	16
Direito De Cidadania	1
Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM	3
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS	34
Financiamento Estudantil - FIES	7
Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS	45
Imposto de Renda - IR	2
Processo da Justiça Federal	2
Área Trabalhista	71
Total Geral	181

t) Outros Órgãos

Outros Órgãos	Qtde.
Informação de servidor de outro órgão	1
Reclamação ao Ministério Público Estadual	1



Demonstrativo do total de mensagens recebidas por dia no trimestre e média diária.

Total Geral	2151
Média Geral	23,38

Total de dias no trimestre	92
Dias úteis em Outubro	19
Dias úteis em Novembro	19
Dias úteis em Dezembro	21
Total de dias úteis	59
Média considerando apenas dias úteis	36,46

Detalhamento das mensagens recebidas diariamente de acordo com o mês analisado:

- Outubro

Outubro		
1	01/10/2016	7
2	02/10/2016	20
3	03/10/2016	31
4	04/10/2016	38
5	05/10/2016	38
6	06/10/2016	32
7	07/10/2016	38
8	08/10/2016	5
9	09/10/2016	25
10	10/10/2016	41
11	11/10/2016	36
12	12/10/2016	15
13	13/10/2016	23
14	14/10/2016	48
15	15/10/2016	11



16	16/10/2016	13
17	17/10/2016	41
18	18/10/2016	43
19	19/10/2016	32
20	20/10/2016	38
21	21/10/2016	34
22	22/10/2016	17
23	23/10/2016	10
24	24/10/2016	52
25	25/10/2016	36
26	26/10/2016	37
27	27/10/2016	46
28	28/10/2016	9
29	29/10/2016	6
30	30/10/2016	4
31	31/10/2016	48
Total		874

- Novembro

Novembro		
1	01/11/2016	34
2	02/11/2016	11
3	03/11/2016	42
4	04/11/2016	25
5	05/11/2016	9
6	06/11/2016	4
7	07/11/2016	43
8	08/11/2016	33
9	09/11/2016	40
10	10/11/2016	41
11	11/11/2016	25
12	12/11/2016	3



13	13/11/2016	3
14	14/11/2016	19
15	15/11/2016	11
16	16/11/2016	41
17	17/11/2016	26
18	18/11/2016	22
19	19/11/2016	6
20	20/11/2016	9
21	21/11/2016	24
22	22/11/2016	21
23	23/11/2016	21
24	24/11/2016	19
25	25/11/2016	10
26	26/11/2016	13
27	27/11/2016	11
28	28/11/2016	17
29	29/11/2016	22
30	30/11/2016	19
Total		624

- Dezembro

Dezembro		
1	01/12/2016	44
2	02/12/2016	23
3	03/12/2016	9
4	04/12/2016	6
5	05/12/2016	36
6	06/12/2016	42
7	07/12/2016	22
8	08/12/2016	40
9	09/12/2016	34
10	10/12/2016	6



11	11/12/2016	10
12	12/12/2016	40
13	13/12/2016	52
14	14/12/2016	16
15	15/12/2016	23
16	16/12/2016	28
17	17/12/2016	8
18	18/12/2016	9
19	19/12/2016	19
20	20/12/2016	19
21	21/12/2016	36
22	22/12/2016	17
23	23/12/2016	8
24	24/12/2016	9
25	25/12/2016	13
26	26/12/2016	15
27	27/12/2016	8
28	28/12/2016	20
29	29/12/2016	10
30	30/12/2016	30
31	31/12/2016	1
Total		653

Encaminhamento Unidade DPE		Qtde	%
1	São Paulo	1266	69,18%
2	Guarulhos	69	3,77%
3	Osasco	61	3,33%
4	Campinas	53	2,90%
5	São José dos Campos	40	2,19%
6	Santo André	34	1,86%
7	Sorocaba	29	1,58%



8	São Bernardo do Campo	24	1,31%
9	Itaquaquecetuba	21	1,15%
10	Carapicuíba	20	1,09%
11	Mogi das Cruzes	20	1,09%
12	Jundiaí	18	0,98%
13	Bauru	17	0,93%
14	Mauá	16	0,87%
15	Santos	12	0,66%
16	Ribeirão Preto	11	0,60%
17	Franco da Rocha	10	0,55%
18	São Vicente	10	0,55%
19	Guarujá	9	0,49%
20	Diadema	8	0,44%
21	Ferraz de Vasconcelos	8	0,44%
22	Limeira	8	0,44%
23	Franca	7	0,38%
24	Jacareí	7	0,38%
25	Piracicaba	7	0,38%
26	Regional Araçatuba	6	0,33%
27	Marília	5	0,27%
28	Presidente Prudente	5	0,27%
29	Barretos	4	0,22%
30	São José do Rio Preto	4	0,22%
31	Praia Grande	3	0,16%
32	São Carlos	3	0,16%
33	Taubaté	3	0,16%
34	Tupã	3	0,16%
35	Araraquara	2	0,11%
36	Caraguatatuba	2	0,11%
37	Itapetininga	2	0,11%
38	Avaré	1	0,05%
39	Jaú	1	0,05%



40	Rio Claro	1	0,05%
Total Geral		1830	100,00%

Encaminhamento OAB/Entidade Conveniada		Qtde.	%
1	OAB / Barueri	10	5,26%
2	OAB / Cotia	9	4,74%
3	OAB / Taboão da Serra	7	3,68%
4	Núcleo de Assistência Judiciária da Universidade Mun. de SCS	6	3,16%
5	OAB / Embu	6	3,16%
6	OAB / Francisco Morato	6	3,16%
7	OAB / Hortolândia	6	3,16%
8	OAB / Suzano	6	3,16%
9	OAB / Mongaguá	5	2,63%
10	OAB / Americana	4	2,11%
11	OAB / Arujá	4	2,11%
12	OAB / Monte Mor	4	2,11%
13	OAB / Sertãozinho	4	2,11%
14	OAB / Bragança Paulista	3	1,58%
15	OAB / Cubatão	3	1,58%
16	OAB / Indaiatuba	3	1,58%
17	OAB / Itapecerica da Serra	3	1,58%
18	OAB / Lorena	3	1,58%
19	OAB / Macaúbal	3	1,58%
20	OAB / Mogi-Guaçu	3	1,58%
21	OAB / Serrana	3	1,58%
22	OAB / Valinhos	3	1,58%
23	OAB / Votorantim	3	1,58%
24	OAB / Atibaia	2	1,05%
25	OAB / Caçapava	2	1,05%
26	OAB / Cosmópolis	2	1,05%
27	OAB / Guararema	2	1,05%



28	OAB / Itanhaém	2	1,05%
29	OAB / Itatiba	2	1,05%
30	OAB / Jaguariúna	2	1,05%
31	OAB / Jandira	2	1,05%
32	OAB / Mairiporã	2	1,05%
33	OAB / Nazaré Paulista	2	1,05%
34	OAB / Pedreira	2	1,05%
35	OAB / Pindamonhangaba	2	1,05%
36	OAB / Santa Fé do Sul	2	1,05%
37	OAB / São João da Boa Vista	2	1,05%
38	OAB / São Manuel	2	1,05%
39	OAB / São Roque	2	1,05%
40	OAB / Sumaré	2	1,05%
41	OAB / Vinhedo	2	1,05%
42	OAB / Agudos	1	0,53%
43	OAB / Américo Brasiliense	1	0,53%
44	OAB / Andradina	1	0,53%
45	OAB / Aparecida	1	0,53%
46	OAB / Araras	1	0,53%
47	OAB / Bastos	1	0,53%
48	OAB / Bertioga	1	0,53%
49	OAB / Birigui	1	0,53%
50	OAB / Botucatu	1	0,53%
51	OAB / Caieiras	1	0,53%
52	OAB / Campo Limpo Paulista	1	0,53%
53	OAB / Campos do Jordão	1	0,53%
54	OAB / Catanduva	1	0,53%
55	OAB / Embu-Guaçu	1	0,53%
56	OAB / Ilha Comprida	1	0,53%
57	OAB / Ilha Solteira	1	0,53%
58	OAB / Ilhabela	1	0,53%
59	OAB / Itapetininga	1	0,53%
60	OAB / Itapeva	1	0,53%



61	OAB / Itapevi	1	0,53%
62	OAB / Itu	1	0,53%
63	OAB / Jaboticabal	1	0,53%
64	OAB / Jales	1	0,53%
65	OAB / Jardinópolis	1	0,53%
66	OAB / Junqueirópolis	1	0,53%
67	OAB / Matão	1	0,53%
68	OAB / Miracatu	1	0,53%
69	OAB / Mirandópolis	1	0,53%
70	OAB / Mirassol	1	0,53%
71	OAB / Mogi-Mirim	1	0,53%
72	OAB / Nova Odessa	1	0,53%
73	OAB / Novo Horizonte	1	0,53%
74	OAB / Paraibuna	1	0,53%
75	OAB / Paulínia	1	0,53%
76	OAB / Peruíbe	1	0,53%
77	OAB / Piracaia	1	0,53%
78	OAB / Pitangueiras	1	0,53%
79	OAB / Poá	1	0,53%
80	OAB / Porto Ferreira	1	0,53%
81	OAB / Presidente Venceslau	1	0,53%
82	OAB / Rosana	1	0,53%
83	OAB / Salto	1	0,53%
84	OAB / Santa Bárbara d'Oeste	1	0,53%
85	OAB / Santa Branca	1	0,53%
86	OAB / Santa Isabel	1	0,53%
87	OAB / Taquarituba	1	0,53%
88	OAB / Várzea Paulista	1	0,53%
Total Geral		190	100,00%