



2º trimestre | 2024

Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã – DPESP

| Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

| Fale conosco

| e-SIC

| Atendimento Telefônico



Relatório referente ao **2º 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 2º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.04.2024 a 30.06.2024.

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	20
Pedidos atendidos	09
Pedidos atendidos parcialmente	02
Pedidos não atendidos	01
Pedidos incompletos	07
Pedidos incompreensíveis	-
Solicitações não amparadas pela LGPD	01
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, 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	18
Corrigir os dados incompletos, inexatos ou desatualizados	01
Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, quando cabível	-
Outras solicitações	01



Volume mensal de pedidos - LGPD

Mês	Quantidade
Abril	04
Maio	10
Junho	06
Total	20



Tempo de resposta aos pedidos de informações pessoais – LGPD

Total de dias para resposta	Quantidade
Até 20 dias	20
Prorrogação	-
Total	20



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 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 2º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.04.2024 a 30.06.2024. No período foram respondidas 1.435 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
Abril	457
Maio	492
Junho	486
Total	1.435



Local de origem das solicitações

Classificação por região	
Área	Quantidade
Capital	698
Interior	387
Outros estados	38
Não informado	81
Região metropolitana	231
Total	1.435

Volume de mensagens de acordo com a temática

Temáticas	
Área	Quantidade
Atendimento/agendamento	1.335
Atendimento da Justiça Federal	35
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	62
Atendimento de outros órgãos da Administração Pública	02
LGPD - Acesso a dados pessoais	01
Total	1.435

Detalhamento dos assuntos recorrentes por temática

Atendimento e agendamento

Assunto	Quantidade
1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	11
1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	1162
1.1.3 - Agendamento - Antecipação do atendimento.	03
1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento.	08
1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante.	16
1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual.	05
1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento.	34
1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão.	12
1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar)	09
1.2.5 - Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	11
1.2.6 - Atendimento - Retorno - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	48
1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento	01
1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a	15
Total	1.335

Atendimento da Justiça Federal

Assunto	Quantidade
2.1. Auxílio reclusão	-
2.2. Justiça Federal	35
Total	35



Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

Assunto	Quantidade
3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico.	28
3.2 - Cadastro de peritos ou outros assuntos relacionados à Assessoria Cível.	06
3.5 - Manifestação de elogio, sugestão ou reclamação.	02
3.6 - Necessidade de contato com outros órgãos da Administração Superior	14
3.7 - Processos seletivos do DRH.	07
3.8 - Unidades da Defensoria Pública de outros estados solicitando auxílio da DPESP.	01
3.9 - Outros Órgãos da Administração Superior	04
Total	62

Atendimento de outros Órgãos da Administração Pública

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

LGPD - Acesso a dados pessoais

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

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.

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 **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 2º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.04.2024 a 30.06.2024.

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	77
Atendidos	76
Atendidos parcialmente	01
Não atendidos	-
Pedidos incompreensíveis	-
Recursos	-
Total de solicitantes	63
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	01
Consulta/Vista de documentos	Informações, vista/cópia de Procedimentos Administrativos	11
LGPD*	Solicitação de informações pessoais	04
Outros	Pedido incompreensível	-
Pesquisa acadêmica	Solicitação de informações/entrevista	21
Recursos Humanos	Vagas/nomeação de aprovados/as nos concursos públicos/as em andamento	40
Total geral		77

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
Abril	25
Maio	20
Junho	32
Total	77

Tempo de resposta aos pedidos de informações

Tempo de resposta	
Total de dias para resposta	Quantidade
Até 20 dias	51
Prorrogação	26
Total	77

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	61
Jurídica	02

Sexo	Quantidade
Feminino	28
Masculino	24

Faixa etária dos/as solicitantes

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

Mulher	Idade
Mais jovem	22
Mais idosa	55

Homem	Idade
Mais jovem	26
Mais idoso	62

Local de origem das solicitações

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

Distribuição por região	
Localidade	Qtd.
Capital	25
Interior	18
Outros estados	08
Região metropolitana	05
Total	56

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	07
Jornalista	04
Membro/a de partido político	-
Outra	09
Pesquisador/a	03
Professor/a	-
Profissional liberal	04
Sevidor/a público/a estadual	07
Sevidor/a público/a federal	05
Servidor/a público/a municipal	05
Total	48

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	-
Ensino Médio	03
Ensino Superior	22
Especialização	12
Mestrado	07
Sem instrução formal	01
Total	49

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 **2º 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 2º Trimestre de 2024, que compreende o período entre 01.04.2024 a 30.06.2024. No período foram atendidas 08 (oito) 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
Abril	03
Maio	02
Junho	03
Total	08

Classificação das chamadas por local de origem da ligação

Classificação das chamadas por região	
Área	Quantidade
Capital	05
Interior	01
Não informado	-
Outros Estados	-
Região Metropolitana	02
Total	08

Volume de chamadas por temática

Volume de chamadas por temática	
Área	Quantidade
Atendimento/agendamento	04
Justiça Federal	01
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	03
Total	08

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