



2025

Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã – DPESP

| Fale conosco

| e-SIC

| Atendimento Telefônico



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório consolidado referente ao **ano de 2025**

| 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 ano de 2025. No período foram respondidas 5.247 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

Mês	Qtde	%
Janeiro	478	9,11%
Fevereiro	443	8,44%
Março	448	8,54%
Abril	403	7,68%
Maio	893	17,02%
Junho	401	7,64%
Julho	338	6,44%
Agosto	382	7,28%
Setembro	390	7,43%
Outubro	393	7,49%
Novembro	360	6,86%
Dezembro	318	6,06%
Total	5.247	100,00%



Local de origem das solicitações

Área	Quantidade	%
Capital	2512	47,87%
Interior	1133	21,59%
Outros estados	143	2,73%
Outros países	2	0,04%
Não informado	668	12,73%
Região Metropolitana	789	15,04%
Total	5247	100,00%



Volume de mensagens de acordo com a temática

Temática	Quantidade	%
Atendimento/agendamento	5039	96,04%
Atendimento da Justiça Federal	33	0,63%
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	171	3,26%
Atendimento de outros órgãos da Administração Pública	1	0,02%
LGPD - Acesso a dados pessoais	3	0,06%
Total	5247	100,00%



Detalhamento dos assuntos recorrentes por temática



Atendimento e agendamento

Assunto	Quantidade	%
1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	22	0,44%
1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	4633	91,94%
1.1.3 - Agendamento - Antecipação do atendimento.	5	0,10%
1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento.	19	0,38%
1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante.	20	0,40%
1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual.	15	0,30%
1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento.	159	3,16%
1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão.	39	0,77%
1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar)	16	0,32%
1.2.5 - Atendimento - Retorno - Com dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	20	0,40%
1.2.6 - Atendimento - Retorno - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	34	0,67%
1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento	7	0,14%
1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a	50	0,99%
Total	5039	100,00%



Atendimento da Justiça Federal

Assunto	Quantidade
2.2 - Justiça Federal.	33

Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

Assunto	Total	%
3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico.	49	28,65%
3.2 - Cadastro de peritos ou outros assuntos relacionados à Assessoria Cível.	7	4,09%
3.3 - Encaminhamento de denúncias de fraude.	4	2,34%
3.5 - Manifestação de elogio, sugestão ou reclamação.	8	4,68%
3.6 - Necessidade de contato com outros órgãos da Administração Superior	43	25,15%
3.7 - Processos seletivos do DRH.	50	29,24%
3.8 - Unidades da Defensoria Pública de outros estados solicitando auxílio da DPESP.	1	0,58%
3.9 - Outros Órgãos da Administração Superior	9	5,26%
Total	171	100,00%



Atendimento de outros órgãos da Administração Pública

Assunto	Quantidade
4.2 - Usuário/a de outros estados que nos procurou por equívoco	1



LGPD*

Assunto	Quantidade
5.1 - Dados pessoais.	1
5.2 - Transcrição de atendimento.	2

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 80, de 21 de janeiro de 2014 (com redação dada pelo Ato Normativo DPG nº 257, de 23 de abril de 2024), 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 **ano de 2025**

| 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 ano de 2025, totalizando 243 pedidos de informações.

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	243
Total de Solicitantes	198
Solicitantes que realizaram mais de um pedido no período	32
Recursos	7
Atendidos	243
Pedidos incompreensíveis	2



Distribuição dos pedidos analisados por objeto - e-SIC

Tema	Assunto	Assunto	%
Atendimento	Auxílio para identificação do canal adequado de atendimento	42	17,28%
Consulta/Vista de documentos	Informações, vista/cópia de Procedimentos Administrativos	76	31,28%
LGPD*	Solicitação de informações pessoais	10	4,12%
Pesquisa acadêmica	Solicitação de informações/entrevista	45	18,52%
Recursos Humanos	Vagas/nomeação de aprovados/as nos concursos públicos/as em andamento	68	27,98%
Outros	Pedido incompreensível	2	0,82%
Total		243	100,00%

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 80, de 21 de janeiro de 2014 (com redação dada pelo Ato Normativo DPG nº 257, de 23 de abril de 2024), 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

Mês	Quantidade	%
Janeiro	28	11,52%
Fevereiro	19	7,82%
Março	19	7,82%
Abril	16	6,58%
Maio	11	4,53%
Junho	19	7,82%
Julho	15	6,17%
Agosto	21	8,64%
Setembro	27	11,11%
Outubro	27	11,11%
Novembro	23	9,47%
Dezembro	18	7,41%
Total	243	100,00%



Tempo de resposta aos pedidos de informações

Tempo de resposta		
Prorrogada	Total	%
Não	206	84,77%
Sim	37	15,23%
Total	243	100,00%

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	Total	%
PF	191	96,46%
PJ	7	3,54%
Total	198	100,00%

Sexo	Total	%
Feminino	83	49,70%
Masculino	84	50,30%
Total	167	100,00%



Faixa etária dos/as solicitantes

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

Idade	Média de idade
Mulher mais idosa	52
Homem mais idoso	60
Mulher mais jovem	20
Homem mais jovem	21

Local de origem das solicitações

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

Localidade	Total	%
Capital	87	48,33%
Interior	50	27,78%
Região Metropolitana	26	14,44%
Outro estado	17	9,44%
Total	180	100,00%



Profissão dos/as solicitantes

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

Profissão	Total	%
Empregado - Setor privado	10	6,99%
Empresário/a/Empreendedor/a	2	1,40%
Estudante	20	13,99%
Jornalista	4	2,80%
Membro de ONG nacional	3	2,10%
Outra	34	23,78%
Pesquisador	12	8,39%
Professor/a	3	2,10%
Profissional liberal/Autônomo	10	6,99%
Servidor público estadual	19	13,29%
Servidor público federal	5	3,50%
Servidor público municipal	21	14,69%
Total	143	100,00%



Nível de escolaridade dos/as solicitantes

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

Escolaridade	Total	%
Doutorado	7	4,79%
Ensino fundamental	3	2,05%
Ensino médio	32	21,92%
Ensino superior	54	36,99%
Especialização	40	27,40%
Mestrado	10	6,85%
Total	146	100,00%



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 **ano de 2025**

| Atendimento Telefônico



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 chamadas telefônicas recebidas pelo Serviço de Informações ao/à Cidadão/ã da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no ano de 2025. No período foram atendidas 104(cento e quatro) 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

Mês	Qtde.	%
Janeiro	13	12,50%
Fevereiro	17	16,35%
Março	23	22,12%
Abril	3	2,88%
Maio	8	7,69%
Junho	8	7,69%
Julho	7	6,73%
Agosto	15	14,42%
Setembro	8	7,69%
Outubro	0	0,00%
Novembro	2	1,92%
Dezembro	0	0,00%
Total	104	100,00%



Classificação das chamadas por local de origem da ligação

Região	Total	%
Capital	78	75,00%
Interior	7	6,73%
Região Metropolitana	14	13,46%
Outros Estados	5	4,81%
Total	104	100,00%



Volume de chamadas por temática

Tematicas	Total	%
Atendimento/agendamento	68	65,38%
Justiça Federal	1	0,96%
Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	32	30,77%
Atendimento de outros órgãos da Administração Pública	2	1,92%
LGPD - Acesso a dados pessoais	1	0,96%
Total	104	100,00%



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