



Relatório referente ao 4º Trimestre de 2022 – Fale Conosco

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 2022, que compreende o período entre **01.10.2022 a 31.12.2022**. No período foram respondidas por meio **973** solicitações.

Os quadros abaixo 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.

1) Volume mensal de mensagens recebidas:

Quantidade de mensagens - mensal	
Mês	Total
Outubro	201
Novembro	381
Dezembro	391
Total	973

2) Classificação por Região:

Classificação por Região	
Área	Quantidade
Capital	515
Interior	248
Outros Estados	31
Outros Países	-
Não informado	18
Região Metropolitana	161
Total	973



3) Volume de mensagens por temática:

Temáticas	
Área	Quantidade
1 - Atendimento/Agendamento	874
2 - Atendimento da Justiça Federal	24
3 - Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	71
4 - Atendimento de outros órgãos da Administração Pública	02
5 - LGPD - Acesso a dados pessoais	02
Total	973

4) Detalhamento dos pedidos por temática:

1 - Atendimento/Agendamento

1 - Atendimento/Agendamento	
Assunto	Quantidade
1.1.1 - Agendamento - Informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	55
1.1.2 - Agendamento - Não informa dificuldades de acessar os canais de agendamentos.	551
1.1.3 - Agendamento - Antecipação do atendimento.	14
1.1.4 - Agendamento - Cancelar o agendamento.	14
1.1.5 - Agendamento - Não recebeu comprovante.	27
1.2.1 - Atendimento - Como participar do atendimento virtual.	25
1.2.2 - Atendimento - Enviar antecipadamente os documentos do atendimento.	25
1.2.3 - Atendimento - Perda de conexão.	6
1.2.4 - Atendimento - Recurso de denegação de atendimento(usuário/a não sabe para onde encaminhar).	11
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.	43
1.2.7 - Atendimento - Retorno - Não possui contato da Unidade específica de atendimento.	17
1.2.8 - Atendimento - Retorno - Dificuldade de contato com advogado/a conveniado/a.	54
1.2.9 - Atendimento - Órgãos externos desejando encaminhar documentos solicitados pela Defensoria.	5
Total	874

2 - Atendimento da Justiça Federal



2 - Atendimento da Justiça Federal	
Assunto	Quantidade
2.1 - Auxílio reclusão.	13
2.2 - Justiça Federal.	11
Total	24

3 - Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior

3 - Atendimento específico de Órgãos da Administração Superior	
Assunto	Quantidade
3.1 - Advogados/as ou entidades conveniadas - Atendimento específico.	24
3.2 - Cadastro de peritos ou outros assuntos relacionados à Assessoria Cível.	6
3.3 - Encaminhamento de denúncias de fraude.	2
3.4 - Informações sobre eventos realizados pela EDEPE.	1
3.5 - Manifestação de elogio, sugestão ou reclamação.	4
3.6 - Necessidade de contato com outros órgãos da Administração Superior	6
3.7 - Processos seletivos do DRH.	16
3.9 - Outros Órgãos da Administração Superior	12
Total	71

4 - Atendimento de outros órgãos da Administração Pública

4 - Atendimento de outros órgãos da Administração Pública	
Assunto	Quantidade
4.1 - Demanda apresentada refere-se a atendimentos de outros órgãos.	2

5 - LGPD - Acesso a dados pessoais

5 - LGPD - Acesso a dados pessoais	
Assunto	Quantidade
5.2 - Transcrição de atendimento.	2