



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicadores**

**4221 – Atendimentos Diretos**

**5149 – Atendimentos Indiretos**

**4216 – Número Total de Atendimentos**

**5152 – Percentual do Atendimento Suplementar**

META 2024		2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	Q1	% meta	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08	Q2	%meta
2.427.932	4221 - ATENDIMENTOS DIRETOS	202.702	225.357	222.895	254.591	905.545	111,9%	236.176	240.620	248.751	257.035	982.582	121,4%
722.603	5149 - ATENDIMENTOS INDIRETOS	47.021	56.059	58.774	67.639	229.493	95,3%	62.020	63.295	65.238	65.124	255.677	106,1%
3.150.535	4216 - NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS	249.723	281.416	281.669	322.230	1.135.038	108,1%	298.196	303.915	313.989	322.159	1.238.259	117,9%
22,9%	5152 - PERCENTUAL DO ATENDIMENTO SUPLEMENTAR	18,8%	19,9%	20,9%	21,0%	20,2%	88,1%	20,8%	20,8%	20,8%	20,2%	20,6%	90,0%

4221 (justificativa)

5149 (justificativa)

4216 (justificativa)

5152 (justificativa)

dentro da meta estabelecida
dentro da meta estabelecida
dentro da meta estabelecida
O resultado do primeiro quadrimestre justifica-se em razão do impacto do recesso forense do Poder Judiciário, que alcança o intervalo entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, além da suspensão do expediente e dos prazos judiciais durante o carnaval, atingindo particularmente o atendimento realizado mediante convênio com a OAB e pelas demais entidades parceiras nos meses de janeiro e fevereiro.

dentro da meta estabelecida



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**4218 - % Atendimentos Diretos – Capital e RMSP**

META 2024		2024_01	2024_02	2024_03	2024_04			2024_05	2024_06	2024_07	2024_08		
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS DIRETOS NA CAPITAL E RMSP	121.309	139.416	137.224	156.262		554.211	146.250	150.085	156.672	163.793		616.800
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS INDIRETOS NA CAPITAL E RMSP	13.651	14.445	12.699	19.190		59.985	13.753	13.314	14.745	19.049		60.861
87,3%	4218 - % ATENDIMENTOS DIRETOS - CAPITAL E RMSP	89,9%	90,6%	91,5%	89,1%	90,2%	103,4%	91,4%	91,9%	91,4%	89,6%	91,0%	104,3%
4218 (justificativa)		dentro da meta estabelecida						dentro da meta estabelecida					



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5126 - % Atendimentos Diretos – Interior**

META 2024		2024_01	2024_02	2024_03	2024_04			2024_05	2024_06	2024_07	2024_08		
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS DIRETOS NO INTERIOR	81.393	85.941	85.671	98.329	351.334		89.926	90.535	92.079	93.242	365.782	
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS INDIRETOS NO INTERIOR	33.370	41.614	46.075	48.449	169.508		48.267	49.981	50.493	46.075	194.816	
65,1%	5126 - % ATENDIMENTOS DIRETOS - INTERIOR	70,9%	67,4%	65,0%	67,0%	67,5%	103,6%	65,1%	64,4%	64,6%	66,9%	65,2%	100,2%
5126 (justificativa)		dentro da meta estabelecida						dentro da meta estabelecida					



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5176 – Número Total de Atividades Voltadas à Participação Social**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
5176 - NÚMERO TOTAL DE ATIVIDADES VOLTADAS À PARTICIPAÇÃO SOCIAL	3	4	5	6	4	4	4	5

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	18
<b>META</b>	<b>23</b>
<b>% DA META</b>	<b>77,1%</b>
<b>JUSTIFICATIVA</b>	O resultado justifica-se em razão da agenda de atividades voltadas à participação social ser mais enxuta no início do ano, diante do recesso em janeiro e dos meses seguintes serem utilizados para planejamento das atividades. A transição entre as gestões da Administração Superior, ocorrida em maio de 2024, impôs a suspensão de algumas iniciativas para análise e prosseguimento da nova Gestão.

QUADRIMESTRE	Q2
APURADO	17
<b>META</b>	<b>23</b>
<b>% DA META</b>	<b>72,9%</b>
<b>JUSTIFICATIVA</b>	O resultado do 2º quadrimestre justifica-se em razão do período de transição entre as gestões dos Núcleos Especializados, que ocorreu no dia 1º/08/2024, impactando a promoção de atividades voltadas à participação popular. Além disso, o IX Plano de Atuação foi aprovado pelo Conselho Superior no dia 19/07/2024, motivo pelo qual não foram realizadas reuniões de monitoramento nesse quadrimestre.



	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04
Pré-Conferências Regionais e Conferência Estadual	0	0	0	0
Reuniões de monitoramento do plano de atuação	0	0	0	0
Reunião de acompanhamento de políticas institucionais	1	0	1	0
Número de Audiências Públicas	0	0	0	0
Número de sessões do CSDP com momento aberto	2	4	4	6
	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
4	4	4	5
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**4222 – Número de Postos DPESP**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04
<b>4222 - NÚMERO DE POSTOS DPESP</b>	167	167	167	167

2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
167	167	167	167

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	167
<b>META</b>	<b>177</b>
% DA META	94,4%

Q2
167
<b>177</b>
94,4%

<b>JUSTIFICATIVA</b>	dentro da meta estabelecida
----------------------	-----------------------------

dentro da meta estabelecida
-----------------------------



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5162 – Quantidade de Conteúdos Informativos Produzidos**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
QUANTIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS PRODUZIDOS PELA CCSAI, DIRETAMENTE OU EM PARCERIA	1.814	293	490	752	870	814	526	1.999
RELATÓRIOS E OUTROS MATERIAIS PRODUZIDOS, VOLTADOS À GARANTIA DA TRANSPARÊNCIA DA INSTITUIÇÃO	2	-	-	-	-	-	-	-
<b>5162 - QUANTIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS PRODUZIDOS</b>	<b>1.816</b>	<b>293</b>	<b>490</b>	<b>752</b>	<b>870</b>	<b>814</b>	<b>526</b>	<b>1.999</b>

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	3.351
<b>META</b>	<b>3.652</b>
<b>% DA META</b>	<b>92%</b>

Q2
4209
<b>3.652</b>
<b>115%</b>

JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida
---------------	-----------------------------

dentro da meta estabelecida
-----------------------------



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5164 – Número de Acessos aos Canais Digitais**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
<b>5164 - NÚMERO DE ACESSOS AOS CANAIS DIGITAIS</b>	1.180.186	1.025.289	1.212.585	1.142.254	1.122.214	1.108.677	1.124.990	1.117.930

QUADRIMESTRE	Q1	Q2
APURADO	4.560.314	4.473.811
<b>META</b>	<b>3.743.830</b>	<b>3.743.830</b>
% DA META	121,8%	119,5%

JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida	dentro da meta estabelecida
---------------	-----------------------------	-----------------------------



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5186 – Defensores, Servidores e Estagiários Participantes das Atividades Edepe**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
NÚMERO DE DEFENSORES/AS PÚBLICOS/AS E SERVIDORES/AS INSCRITOS/AS NOS CURSOS E EVENTOS	71	216	161	364	213	76	64	177
QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS/AS DOS PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO E REEMBOLSO DA EDEPE	28	226	342	239	233	165	181	210
QUANTIDADE DE ESTAGIÁRIOS/AS CAPACITADOS	0	93	113	78	56	53	40	99
<b>5186 - DEFENSORES, SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDEPE</b>	<b>99</b>	<b>535</b>	<b>616</b>	<b>681</b>	<b>502</b>	<b>294</b>	<b>285</b>	<b>486</b>

QUADRIMESTRE	Q1	Q2
APURADO	1.931	1567
<b>META</b>	<b>720</b>	<b>720</b>
% DA META	268,2%	217,6%



**JUSTIFICATIVA**

O resultado do primeiro quadrimestre foi impulsionado pela ampliação do Programa de Reembolso da EDEPE, conforme Deliberação EDEPE nº 09/15, e consequente aumento do número de beneficiários/as no período. Além disso, em abril de 2024 ocorreu o XII Encontro Estadual dos Defensores/as Públicos/as do Estado, o qual contou com a participação de um expressivo número de integrantes da Instituição.

O resultado do segundo quadrimestre foi impulsionado pelo Programa de Reembolso da EDEPE, bem como refletiu o número significativo de inscritos/as em eventos promovidos ou apoiados pela Escola.



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5186 – Defensores, Servidores e Estagiários Participantes das Atividades EDEPE**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
QUANTIDADE DE DEFENSORES E SERVIDORES INSCRITOS EM EVENTOS OU CURSOS E/OU BENEFICIÁRIOS DE PROGRAMAS DA EDEPE	97	376	516	808	1.012	1.088	1.177	1.249
TOTAL DO QUADRO DE PESSOAL (DEFENSORES E SERVIDORES)	1.723	1.723	1.723	1.753	1.820	1.829	1.850	1.862
5190 - % DEFENSORES E SERVIDORES CAPACITADOS PELA EDEPE	5,6%	21,8%	29,9%	46,09%	55,6%	59,5%	63,6%	67,1%

QUADRIMESTRE	Q1	Q2
APURADO	46,09%	67,1%
<b>META</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
% DA META	92,2%	134,2%



**JUSTIFICATIVA**

dentro da meta estabelecida

O resultado do segundo quadrimestre foi impulsionado pelo Programa de Reembolso da EDEPE, bem como refletiu o número significativo de inscritos/as em eventos promovidos ou apoiados pela Escola.



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5191 – Número de Atividades Voltadas à Educação em Direitos Disponibilizadas pela EDEPE**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
5191 - NÚMERO DE ATIVIDADES VOLTADAS À EDUCAÇÃO EM DIREITOS DISPONIBILIZADAS PELA EDEPE	2	6	5	9	10	10	6	5
QUADRIMESTRE	Q1				Q2			
APURADO	22				31			
<b>META</b>	<b>35</b>				<b>35</b>			
% DA META	62,9%				88,6%			
JUSTIFICATIVA	Historicamente, os primeiros meses do ano contam com menos cursos/eventos, em razão da indisponibilidade de orçamento para as contratações. Além disso, houve redução da demanda de Unidades e outros órgãos para apoio a eventos, refletindo na média apurada no quadrimestre.				Houve um aumento de 26% em relação ao 1º quadrimestre e as atividades propostas não atingiram a meta (90%) por apenas 1,4%, que seria suprido pela disponibilização de apenas mais uma 1 atividade no período.			



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5193 – Número de Participantes em Eventos de Educação em Direitos**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
NÚMERO DE PARTICIPANTES DE EVENTOS VOLTADOS À EDUCAÇÃO EM DIREITOS, PRESENCIAIS OU REMOTOS, PROMOVIDOS OU APOIADOS PELA EDEPE	72	889	291	656	437	523	200	44
NÚMERO DE VISUALIZAÇÕES DAS POSTAGENS PARA DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS JURÍDICOS NAS REDES SOCIAIS DA EDEPE	0	0	0	0	190	0	266	437
<b>5193 - NÚMERO DE PARTICIPANTES EM EVENTOS DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS</b>	72	889	291	656	627	523	466	481

QUADRIMESTRE	Q1	Q2
APURADO	1908	2097
<b>META</b>	<b>2.100</b>	<b>2.100</b>
% DA META	90,9%	99,9%

JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida	dentro da meta estabelecida
---------------	-----------------------------	-----------------------------



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5570 – Interações com Usuários por Meio de Ferramentas Digitais**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04
<b>5570 - INTERAÇÕES COM USUÁRIOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS</b>	272.317	260.195	274.725	307.962

2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
283.603	287.213	319.846	304.968

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	1.115.199
META	881.420
% DA META	126,5%

Q2
1.195.630
881.420
135,6%

<b>JUSTIFICATIVA</b>	dentro da meta estabelecida
----------------------	-----------------------------

O resultado justifica-se em razão do incremento do número de atendimentos, pelo "0800 - URA" em julho; atendimentos virtuais via RocketChat; e atendimento via WhatsApp. Nesse quadrimestre tivemos cerca de 7% de dias úteis a mais que no 1º quadrimestre, impactando o volume de atendimento, que ultrapassou apenas 5.6% do percentual que corresponde ao atendimento da meta (130%).



<i>Atendimentos 0800 - URA</i>	10.860	10.825	10.582	11.552
<i>Atendimentos 0800 - atendimento humano</i>	63.619	59.500	59.505	61.095
<i>Atendimentos virtuais - RocketChat</i>	29.648	35.164	34.668	40.131
<i>Assistente Virtual - CONVERSAS (dados do faturamento)</i>	130.566	113.397	125.365	145.714
<i>Outras - Whatsapp INBOUND (dados do faturamento)</i>	19.547	19.046	20.865	22.381
<i>Outras - Whatsapp OUTBOUND (dados do faturamento)</i>	18.077	22.263	23.740	27.089

10.459	10.326	15.609	10.644
57.202	52.197	51.412	56.024
37.212	38.984	42.446	41.655
129.647	121.382	139.488	136.620
22.073	23.945	23.483	22.794
27.010	40.379	47.408	37.231



**Anexo 1 – Resultados PPA (1º Quadrimestre e 2º Quadrimestre – 2024)**

**Indicador**

**5570 – Interações com Usuários por Meio de Ferramentas Digitais**

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04
NÚMERO DE AGENDAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	78.351	76.045	72.225	82.424
NÚMERO DE AGENDAMENTOS REALIZADOS COM INTERVENÇÃO DAS EQUIPES DA DPESP	48.935	52.560	52.403	61.014
5571 - % AGENDAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	61,56%	59,13%	57,95%	57,46%

2024_05	2024_06	2024_07	2024_08
70.433	73.685	78.312	79.699
55.071	57.961	60.968	60.700
56,12%	55,97%	56,23%	56,77%

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	58,98%
<b>META</b>	<b>60%</b>
% DA META	98%

Q2
56,3%
<b>60%</b>
94%

JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida
---------------	-----------------------------

dentro da meta estabelecida
-----------------------------