



Anexo 1 – Resultados PPA (3º 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	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	Q3	% meta	TOTAL	%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%	250.545	270.949	236.366	169.080	926.940	114,5%	2.815.067	115,9%
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%	65.680	66.167	60.641	44.899	237.387	98,6%	722.557	100,0%
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%	316.225	337.116	297.007	213.979	1.164.327	110,9%	3.537.624	112,3%
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%	20,8%	19,6%	20,4%	21,0%	20,4%	88,9%	20,4%	89,1%

4221 (justificativa)	dentro da meta estabelecida	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta	
5149 (justificativa)	dentro da meta estabelecida	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta	
4216 (justificativa)	dentro da meta estabelecida	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta	
5152 (justificativa)	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				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta	



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					2024_09	2024_10	2024_11	2024_12				
	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				157.794	169.865	148.474	105.753	581.886	1.752.897		
	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				14.380	15.186	14.072	10.633	54.271	175.117		
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%			91,6%	91,8%	91,3%	90,9%	91,5%	104,8%	90,9%	104,2%
4218 (justificativa)	<i>dentro da meta estabelecida</i>					<i>dentro da meta estabelecida</i>					<i>dentro da meta estabelecida</i>					<i>dentro da meta</i>									



Indicador

5126 - % Atendimentos Diretos – Interior

META 2024		2024_01	2024_02	2024_03	2024_04			2024_05	2024_06	2024_07	2024_08			2024_09	2024_10	2024_11	2024_12				
	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		92.751	101.084	87.892	63.327	345.054	1.062.170		
	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		51.300	50.981	46.569	34.266	183.116	547.440		
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%	64,4%	66,5%	65,4%	64,9%	65,3%	100,4%	66,0%	101,4%
5126 (justificativa)	dentro da meta estabelecida						dentro da meta estabelecida						dentro da meta estabelecida				dentro da meta				



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	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
5176 - NÚMERO TOTAL DE ATIVIDADES VOLTADAS À PARTICIPAÇÃO SOCIAL	3	4	5	6	4	4	4	5	6	7	5	3	56
QUADRIMESTRE	Q1				Q2				Q3				
APURADO	18				17				21				56
META	23				23				23				70
% DA META	77,1%				72,9%				90,0%				80,0%
JUSTIFICATIVA	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.				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.				dentro da meta especificada				



5176 – Número Total de Atividades Voltadas à Participação Social (continuação)

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12
Pré-Conferências Regionais e Conferência Estadual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reuniões de monitoramento do plano de atuação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reunião de acompanhamento de políticas institucionais	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0
Número de Audiências Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Número de sessões do CSDP com momento aberto	2	4	4	6	4	4	4	5	4	4	4	3
	3	4	5	6	4	4	4	5	6	7	4	3



Indicador

4222 – Número de Postos DPESP

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
4222 - NÚMERO DE POSTOS DPESP	167	167	167	167	167	167	167	167	167	169	169	169	
QUADRIMESTRE	Q1				Q2				Q3				
APURADO	167				167				169				169
META	177				177				177				177
% DA META	94,4%				94,4%				95,5%				95,5%
JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida



Indicador

5162 – Quantidade de Conteúdos Informativos Produzidos

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
QUANTIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS PRODUZIDOS PELA CCSAI, DIRETAMENTE OU EM PARCERIA	1.814	293	490	752	870	814	526	1.999	3.857	2.766	4.503	673	19.357
RELATÓRIOS E OUTROS MATERIAIS PRODUZIDOS, VOLTADOS À GARANTIA DA TRANSPARÊNCIA DA INSTITUIÇÃO	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
5162 - QUANTIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS PRODUZIDOS	1.816	293	490	752	870	814	526	1.999	3.857	2.766	4.503	673	19.359
QUADRIMESTRE	Q1				Q2				Q3				
APURADO	3351				4209				11799				19359
META	3.652				3.652				3.652				10.956
% DA META	92%				115%				323%				177%
JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				A extrapolação da meta do indicador 5162, neste 3º quadrimestre, deve-se à necessidade de produção de materiais informativos a novos órgãos da instituição, como Núcleos Especializados e a Assessoria de Atendimento Extrajudicial, de modo que não estavam previstas no planejamento original. Apesar da margem calculada para publicações, as demandas foram muito superiores às estimativas iniciais.				A extrapolação da meta do indicador 5162 no 3º quadrimestre, devido a demanda excepcional relacionada a criação de novos órgãos da instituição, como Núcleos Especializados e a Assessoria de Atendimento Extrajudicial, fez com que a meta anual fosse ultrapassada.



Indicador

5164 – Número de Acessos aos Canais Digitais

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
5164 - NÚMERO DE ACESSOS AOS CANAIS DIGITAIS	1.180.186	1.025.289	1.212.585	1.142.254	1.122.214	1.108.677	1.124.990	1.117.930	1.057.637	1.099.011	917.561	716.093	12.824.427
QUADRIMESTRE	Q1				Q2				Q3				
APURADO	4.560.314				4.473.811				3.790.302				12.824.427
META	3.743.830				3.743.830				3.743.830				11.231.490
% DA META	121,8%				119,5%				101,2%				114,2%
JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida



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		2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
NÚMERO DE DEFENSORES/AS PÚBLICOS/AS E SERVIDORES/AS INSCRITOS/AS NOS CURSOS E EVENTOS	71	216	161	364		213	76	64	177		168	251	279	302	2342
QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS/AS DOS PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO E REEMBOLSO DA EDEPE	28	226	342	239		233	165	181	210		161	233	354	231	2603
QUANTIDADE DE ESTAGIÁRIOS/AS CAPACITADOS	0	93	113	78		56	53	40	99		136	84	65	50	867
5186 - DEFENSORES, SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDEPE	99	535	616	681		502	294	285	486		465	568	698	583	5812
QUADRIMESTRE	Q1					Q2					Q3				
APURADO	1.931					1567					2314				5812
META	720					720					720				2.160
% DA META	268,2%					217,6%					321,4%				269,1%
JUSTIFICATIVA	<p>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.</p>					<p>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.</p>					<p>O resultado do 3o quadrimestre continuou sendo impulsionado pelo Programa de Reembolso, mas também refletiu o número significativo de inscritos/as em eventos da Escola. Em dezembro de 2024 ocorreram muitos eventos e cursos de formação continuada, como o Curso de escrita legislativa e normativa, e o Tema 1234 do STF, os quais contaram com a participação de um expressivo número de integrantes.</p>				<p>Em 2024, observou-se um aumento progressivo no número de participantes, impulsionado pela ampliação do Programa de Reembolso da EDEPE, conforme disposto na Deliberação EDEPE nº 09/15, Essa deliberação regulamentou a expansão do programa ao incluir novos itens reembolsáveis e aumentar a cota destinada aos servidores. A expansão do programa resultou no crescimento significativo deste indicador.</p>



Indicador

5190 – % Defensores e Servidores Capacitados pela Edepe

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04		2024_05	2024_06	2024_07	2024_08		2024_09	2024_10	2024_11	2024_12					
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		1.294	1.390	1.547	1.597					
TOTAL DO QUADRO DE PESSOAL (DEFENSORES E SERVIDORES)	1.723	1.723	1.723	1.753		1.820	1.829	1.850	1.862		1.884	1.888	1.913	1.913					
5190 - % DEFENSORES E SERVIDORES CAPACITADOS PELA EDEPE	5,6%	21,8%	29,9%	46,09%		55,6%	59,5%	63,6%	67,1%		68,7%	73,6%	80,9%	83,5%					
QUADRIMESTRE	Q1					Q2					Q3								
APURADO	46,09%					67,1%					83,48%				83,48%				
META	50%					50%					50%				50%				
% DA META	92,2%					134,2%					167,0%				167,0%				
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.					O resultado do 3o quadrimestre continuou sendo impulsionado pelo Programa de Reembolso, mas também refletiu o número significativo de inscritos/as em eventos da Escola. Em dezembro de 2024 ocorreram muitos eventos e cursos de formação continuada, como o Curso de escrita legislativa e normativa, e o Tema 1234 do STF, os quais contaram com a participação de um expressivo número de integrantes.					Nota-se que em 2024 ocorreu um progressivo aumento dos pedidos, impulsionado pela ampliação do Programa de Reembolso da EDEPE, conforme Deliberação EDEPE nº 09/15, que regulamenta ampliação do programa de reembolso, por meio da inclusão de itens reembolsáveis, bem como aumento da cota para Servidores/as, acarretando o percentual elevado neste indicador.			



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	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
5191 - NÚMERO DE ATIVIDADES VOLTADAS À EDUCAÇÃO EM DIREITOS DISPONIBILIZADAS PELA EDEPE	2	6	5	9	10	10	6	5	11	6	20	8	98
QUADRIMESTRE	Q1				Q2				Q3				
APURADO	22				31				45				98
META	35				35				35				105
% DA META	62,9%				88,6%				128,6%				93,3%
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.				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida



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	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
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	108	128	490	10	3848
NÚMERO DE VISUALIZAÇÕES DAS POSTAGENS PARA DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS JURÍDICOS NAS REDES SOCIAIS DA EDEPE	0	0	0	0	190	0	266	437	326	0	367	249	1835
5193 - NÚMERO DE PARTICIPANTES EM EVENTOS DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS	72	889	291	656	627	523	466	481	434	128	857	259	5683
QUADRIMESTRE	Q1				Q2				Q3				
APURADO	1908				2097				1678				5683
META	2.100				2.100				2.100				6.300
% DA META	90,9%				99,9%				79,9%				90,2%
JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				Houve uma diminuição de 20% em relação ao 2º quadrimestre, com pouca participação no mês de Dezembro principalmente por causa do recesso forense.				dentro da meta estabelecida



Indicador

5570 – Interações com Usuários por Meio de Ferramentas Digitais

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04		2024_05	2024_06	2024_07	2024_08		2024_09	2024_10	2024_11	2024_12			
5570 - INTERAÇÕES COM USUÁRIOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	272.317	260.195	274.725	307.962		283.603	287.213	319.846	304.968		303.594	322.424	273.266	193.919			3.404.032

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

Q2			
1.195.630			
881.420			
135,6%			

Q3			
1.093.203			
881.420			
124,0%			

3.404.032
2.644.261
128,7%

JUSTIFICATIVA	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%).

dentro da meta estabelecida

dentro da meta estabelecida

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

12.568	10.535	9.250	5.938
53.487	63.102	52.665	38.026
42.776	44.699	40.169	29.071
135.696	140.186	117.410	80.000
24.997	25.590	21.503	16.394
34.070	38.312	32.269	24.490

129.148	AQA
667.834	AQA
456.623	1ª Sub
1.515.471	CTI
262.618	CTI
372.338	CTI



Indicador

5571 – % Agendamentos Realizados por meio de Ferramentas Digitais

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04	2024_05	2024_06	2024_07	2024_08	2024_09	2024_10	2024_11	2024_12	
NÚMERO DE AGENDAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	78.351	76.045	72.225	82.424	70.433	73.685	78.312	79.699	78.358	83.187	70.249	45.594	888.562
NÚMERO DE AGENDAMENTOS REALIZADOS COM INTERVENÇÃO DAS EQUIPES DA DPESP	48.935	52.560	52.403	61.014	55.071	57.961	60.968	60.700	58.902	63.032	52.059	36.431	660.036
5571 - % AGENDAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	61,56%	59,13%	57,95%	57,46%	56,12%	55,97%	56,23%	56,77%	57,09%	56,89%	57,44%	55,59%	57,38%
QUADRIMESTRE	Q1				Q2				Q3				
APURADO	58,98%				56,3%				56,86%				57,4%
META	60%				60%				60%				60%
% DA META	98%				94%				95%				96%
JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida				dentro da meta estabelecida