



Anexo I – Resultados PPA (1º Quadrimestre – 2025)

Indicadores

4221 – Atendimentos Diretos

5149 – Atendimentos Indiretos

4216 – Número Total de Atendimentos

5152 – Percentual do Atendimento Suplementar

META 2025		2025_01	2025_02	2025_03	2025_04	Q1	% meta
2.517.932	4221 - ATENDIMENTOS DIRETOS	205.112	210.826	205.231	214.438	835.607	99,6%
704.603	5149 - ATENDIMENTOS INDIRETOS	50.894	62.020	60.805	60.438	234.157	99,7%
3.222.535	4216 - NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS	256.006	272.846	266.036	274.876	1.069.764	99,6%
21,9%	5152 - PERCENTUAL DO ATENDIMENTO SUPLEMENTAR	19,9%	22,7%	22,9%	22,0%	21,89%	100,1%

4221
(justificativa)

O resultado do indicador revela desempenho significativamente próximo a meta de 100%. Contudo, esclarece-se que os números estão sendo mais bem depurados, pois estão sendo aprimoradas as ferramentas de mensuração.

5149
(justificativa)

O resultado do indicador revela desempenho significativamente próximo a meta de 100%, demonstrando que a execução está dentro do esperado.

4216
(justificativa)

O resultado do indicador revela desempenho significativamente próximo a meta de 100%. Contudo, esclarece-se que os números estão sendo mais bem depurados, pois estão sendo aprimoradas as ferramentas de mensuração.

5152
(justificativa)

O resultado do indicador revela desempenho dentro da meta. Contudo, esclarece-se que os números estão sendo mais bem depurados, pois estão sendo aprimoradas as ferramentas de mensuração.



Indicador

4218 - % Atendimentos Diretos – Capital e RMSP

META 2025		2025_01	2025_02	2025_03	2025_04		
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS DIRETOS NA CAPITAL E RMSP	128.617	131.646	128.804	133.892	522.959	
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS INDIRETOS NA CAPITAL E RMSP	11.613	13.036	13.522	13.087	51.258	
87,8%	4218 - % ATENDIMENTOS DIRETOS - CAPITAL E RMSP	91,7%	91,0%	90,5%	91,1%	91,1%	103,7%

4218
(justificativa)

O resultado do indicador revela desempenho dentro da meta. Contudo, esclarece-se que os números estão sendo mais bem depurados, pois estão sendo aprimoradas as ferramentas de mensuração.



Indicador

5126 - % Atendimentos Diretos – Interior

META 2025		2025_01	2025_02	2025_03	2025_04		
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS DIRETOS NO INTERIOR	76.495	79.180	76.427	80.546	312.648	
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS INDIRETOS NO INTERIOR	39.281	48.984	47.283	47.351	182.899	
67,0%	5126 - % ATENDIMENTOS DIRETOS - INTERIOR	66,1%	61,8%	61,8%	63,0%	63,1%	94,2%

5126
(justificativa)

O resultado do indicador revela desempenho significativamente próximo a meta de 100%. Contudo, esclarece-se que os números estão sendo mais bem depurados, pois estão sendo aprimoradas as ferramentas de mensuração.



Indicador

5176 – Número Total de Atividades Voltadas à Participação Social

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
5176 - NÚMERO TOTAL DE ATIVIDADES VOLTADAS À PARTICIPAÇÃO SOCIAL	4	6	4	6

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	20
META	25
% DA META	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.
---------------	--



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

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_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	0	1	0	1
Número de Audiências Públicas	0	1	0	2
Número de sessões do CSDP com momento aberto	4	4	4	3
	4	6	4	6



Indicador

4222 – Número de Postos DPESP

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
4222 - NÚMERO DE POSTOS DPESP	174	173	173	173

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	173
META	190
% DA META	91,1%

JUSTIFICATIVA	Ao longo deste ano, está prevista a abertura de 5 novas unidades, em Itanhaém, Sumaré, Taboão da Serra, Guaratinguetá e Barueri, conforme plano de expansão aprovado pelo CSDP. O resultado alcançado alinha-se ao planejamento estratégico. A meta de 190 postos para 2025 depende da disponibilidade de cargos, recursos orçamentários e análise de conveniência e oportunidade pela Defensoria Pública-Geral.
----------------------	---



Indicador

5162 – Quantidade de Conteúdos Informativos Produzidos

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
QUANTIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS PRODUZIDOS PELA CCSAI, DIRETAMENTE OU EM PARCERIA	1.669	781	779	693
RELATÓRIOS E OUTROS MATERIAIS PRODUZIDOS, VOLTADOS À GARANTIA DA TRANSPARÊNCIA DA INSTITUIÇÃO	3	-	-	-
5162 - QUANTIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS PRODUZIDOS	1.672	781	779	693

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	3.925
META	8.012
% DA META	49%

JUSTIFICATIVA	<p>A meta não foi atingida em razão do planejamento das ações comunicacionais para este exercício, que concentrará suas entregas no 2º quadrimestre, devido à realização do 20º Ciclo de Conferências da instituição. Além disso, houve reestruturação de fluxos, adoção de novas tecnologias e preparação de conteúdos para campanhas futuras, impactando temporariamente o volume entregue no 1º quadrimestre.</p>
---------------	--



Indicador

5164 – Número de Acessos aos Canais Digitais

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
5164 - NÚMERO DE ACESSOS AOS CANAIS DIGITAIS	1.249.528	1.210.243	1.231.463	1.174.195
QUADRIMESTRE	Q1			
APURADO	4.865.429			
META	3.931.021			
% DA META	123,8%			
JUSTIFICATIVA	dentro da meta estabelecida			



Indicador

5186 – Defensores, Servidores e Estagiários Participantes das Atividades Edepe

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
NÚMERO DE DEFENSORES/AS PÚBLICOS/AS E SERVIDORES/AS INSCRITOS/AS NOS CURSOS E EVENTOS	0	313	178	387
QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS/AS DOS PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO E REEMBOLSO DA EDEPE	110	417	218	231
QUANTIDADE DE ESTAGIÁRIOS/AS CAPACITADOS	13	38	54	292
5186 - DEFENSORES, SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDEPE	123	768	450	910

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	2.251
META	1.440
% DA META	156,3%

JUSTIFICATIVA	<p>O resultado expressivo decorre da realização de um grande evento online (DPE Saúde) e outro evento voltado à capacitação de estagiários da Regional Sul. O pico de beneficiários de reembolso em fevereiro ocorreu devido ao represamento de solicitações em janeiro. Além disso, a alteração da Deliberação nº 25/2025 ampliou o acesso ao permitir o ingresso no programa mesmo após o início do curso.</p>
---------------	--



Indicador

5190 – % Defensores e Servidores Capacitados pela Edepe

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
QUANTIDADE DE DEFENSORES E SERVIDORES INSCRITOS EM EVENTOS OU CURSOS E/OU BENEFICIÁRIOS DE PROGRAMAS DA EDEPE	110	499	547	637
TOTAL DO QUADRO DE PESSOAL (DEFENSORES E SERVIDORES)	1.921	1.930	1.935	1.945
5190 - % DEFENSORES E SERVIDORES CAPACITADOS PELA EDEPE	5,7%	25,9%	28,3%	32,75%

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	32,75%
META	77%
% DA META	42,5%

JUSTIFICATIVA	<p>A performance está diretamente relacionada aos picos de capacitação observados no indicador 5186, apesar do percentual acumulado (32,75%) representar 42,5% da meta anual, o desempenho está dentro do esperado, considerando que se trata de um indicador acumulativo ao longo do ano. Se dividirmos a meta anual igualmente entre os três quadrimestres, o esperado para o primeiro seria cerca de 26%.</p>
---------------	--



Indicador

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

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
5191 - NÚMERO DE ATIVIDADES VOLTADAS À EDUCAÇÃO EM DIREITOS DISPONIBILIZADAS PELA EDEPE	6	4	10	12

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	32
META	35
% DA META	91,4%

JUSTIFICATIVA	<p>O desempenho está dentro do previsto, considerando que os dois primeiros meses do ano apresentam baixa demanda por eventos voltados à educação em direitos. Isso se deve, em geral, à desaceleração institucional no início do exercício e à retomada gradual das atividades pelas unidades. Ainda assim, foram realizadas 32 ações no primeiro quadrimestre, o que representa 91,4% da meta prevista.</p>
---------------	---



Indicador

5193 – Número de Participantes em Eventos de Educação em Direitos

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
NÚMERO DE PARTICIPANTES DE EVENTOS VOLTADOS À EDUCAÇÃO EM DIREITOS, PRESENCIAIS OU REMOTOS, PROMOVIDOS OU APOIADOS PELA EDEPE	13	145	235	280
NÚMERO DE VISUALIZAÇÕES DAS POSTAGENS PARA DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS JURÍDICOS NAS REDES SOCIAIS DA EDEPE	179	131	149	362
5193 - NÚMERO DE PARTICIPANTES EM EVENTOS DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS	192	276	384	642

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	1.494
META	2.100
% DA META	71,1%

JUSTIFICATIVA	O desempenho do indicador está diretamente relacionado ao comportamento observado no indicador 5191. Como há menor realização de eventos no primeiro bimestre, o número de participantes também foi impactado. Apesar disso, o número de visualizações dos conteúdos jurídicos nas redes sociais se manteve relativamente estável ao longo do quadrimestre, o que demonstra um esforço de continuidade.
---------------	---



Indicador

5570 – Interações com Usuários por Meio de Ferramentas Digitais

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
5570 - INTERAÇÕES COM USUÁRIOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	329.090	335.955	312.838	317.805

QUADRIMESTRE	Q1			
APURADO	1.295.688			
META	901.564			
% DA META	143,7%			

JUSTIFICATIVA	O resultado em relação à interação com usuários por meio das ferramentas digitais é reflexo do aumento dos atendimentos virtuais, por meio do uso do RocketChat, assistente virtual e WhatsApp. Destaca-se, especialmente, o aumento da utilização do WhatsApp para contatar os/as usuários/as da DPESP, motivado pela expansão institucional, com a abertura de novas unidades no período.			
----------------------	---	--	--	--

<i>Atendimentos 0800 - URA</i>	10.615	10.711	11.243	9.750
<i>Atendimentos 0800 - atendimento humano</i>	62.528	53.208	53.511	60.400
<i>Atendimentos virtuais - RocketChat</i>	39.446	45.380	44.644	46.019
<i>Assistente Virtual - CONVERSAS (dados do faturamento)</i>	160.000	160.000	145.923	134.148
<i>Outras - Whatsapp INBOUND (dados do faturamento)</i>	23.016	25.227	23.285	24.582
<i>Outras - Whatsapp OUTBOUND (dados do faturamento)</i>	33.485	41.429	34.232	42.906



Indicador

5571 – % Agendamentos Realizados por meio de Ferramentas Digitais

	2025_01	2025_02	2025_03	2025_04
NÚMERO DE AGENDAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	90.648	86.036	78.877	83.554
NÚMERO DE AGENDAMENTOS REALIZADOS COM INTERVENÇÃO DAS EQUIPES DA DPESP	53.893	60.589	56.591	58.511
5571 - % AGENDAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	62,71%	58,68%	58,23%	58,81%

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	59,63%
META	65%
% DA META	92%

JUSTIFICATIVA	A meta projetada para 2025 considerou o aumento paulatino do uso das ferramentas de atendimento digital ao longo do ciclo do PPA. Observa-se que no 1º quadrimestre de 2025, já há um aumento em relação ao 1º quadrimestre de 2024 (58.98%), o que expressa tendência de atingimento da meta, conforme esperado.
----------------------	---