



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório Trimestral

1º Trimestre – 2023

Controladoria-Geral



Relatório Trimestral

1º Trimestre – 2023

Em cumprimento ao disposto no art. 10, § 2º, IV, do Ato Normativo DPG n. 80, de 21 de janeiro de 2014, foi instaurado o **processo SEI n. 2023/0006230** para acompanhamento dos objetivos do Plano de Atuação da Controladoria-Geral – Exercício 2023.

Apresenta-se, a seguir, a análise de cada um dos pontos de relevo.



Sumário

1. Eixos do Plano de Atuação	3
1.1. Acompanhamento de ferramentas digitais e fluxos híbridos de trabalho e de atendimento	3
1.2. Adequação à legislação de proteção de dados pessoais	5
1.3. Avaliação da transparência ativa e passiva	6
1.4. Avaliação dos resultados dos atos de gestão administrativa quanto à eficiência e eficácia da gestão orçamentária, financeira, de pessoal e patrimonial, e acompanhamento do cumprimento das metas do Plano Plurianual de Atuação	8
2. Volumetria de auditorias: licitações, contratos, convênios e parcerias	20
3. Conclusões	21

1. Eixos do Plano de Atuação

1.1. Acompanhamento de ferramentas digitais e fluxos híbridos de trabalho e de atendimento

A Controladoria-Geral participou das reuniões semanais do Comitê Gestor da Política de Governança da Integração entre o Sistema Defensoria Online – DOL e o SAJ, adotado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, regulamentado pelo Ato Normativo DPG n. 170, de 24/01/2020. O órgão foi criado para acompanhar a evolução da interoperabilidade do Sistema DOL com o SAJ do Tribunal de Justiça, objetivando-se a otimização das atividades finalísticas da instituição frente a enorme e notória demanda judicial do Estado de São Paulo.

Registra-se que referido colegiado é composto por Defensor/a Público/a Assistente da Segunda Subdefensoria Pública-Geral; Defensor/a Público/a Assistente da Terceira Subdefensoria Pública-Geral; Defensor/a Público/a Coordenador/a de Tecnologia da Informação; Defensor/a Público/a Assessor/a da Qualidade do Atendimento e Inovação; Defensor/a Público/a Assessor/a Cível; Defensor/a Público/a Assessor/a Criminal e Infracional; Representante da equipe de desenvolvimento de sistemas da Coordenadoria de Tecnologia da Informação; e Diretor ou Representante da equipe de gestão de projetos ou produtos da Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

Durante as reuniões, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) apresentou os desenvolvimentos e otimizações realizados, além de terem sido discutidas sugestões de melhorias gerais. O escopo definitivo é viabilizar o peticionamento ao Poder Judiciário Estadual exclusivamente via DOL, sem a necessidade de acesso paralelo dos Sistemas SAJ e e-SAJ para essa atividade, facilitando-se também o acesso aos autos digitais via atalhos no Sistema DOL.

Atualmente, o projeto está em funcionamento em diversas Unidades, com planejamento de ampliação:

Unidades em uso (46)						
Todos os foros 2 Grau	Ferraz de Vasconcelos	Avaré	Barueri	Jabaquara	Ribeirão Preto	Infancia/Juventude
Carapicuíba	Sorocaba	Jandira	São José Rio Preto	Mauá	Santo Amaro	Batatais
Sertãozinho	Itapeverica da Serra	DEECRIM UR1	Cotia	Infância e Juventude	Araçatuba	Araraquara
Nossa Senhora do Ó	Franca	DEECRIM UR4	DEECRIM UR6	Fazenda Pública/Acidentes	Criminal Barra Funda	Arujá
Regional XV - Butantã	Casa Branca	Cerqueira César	Itapevi	Itaquaquecetuba	Jandira	Mauá
Mogi das Cruzes	Presidente Prudente	Ribeirão Preto	Rio Claro	Santo André	Regional I - Santana	Guarujá
Regional V - São Miguel Paulista	Regional III - Jabaquara	Regional IX - Vila Prudente	Regional II - Santo Amaro			



Próximas Unidades (43)						
Mogi	Vila Prudente	Barretos	Diadema	Execuções Fiscais Estaduais	Santos	São Sebastião
Distrital de Brás Cubas	Piracicaba	Bauru	Franco da Rocha	Execuções Fiscais Municipais	São Bernardo do Campo	São Vicente
Distrital de Parelheiros	Praia Grande	Bragança Paulista	Jau	Jacaré	São Carlos	Taubaté
Salto de Pirapora	Registro	Campinas	Central Cível	Jundiaí	Central Julgados Especiais Cíveis	Marília
Regional de Vila Mimosa	Itapetininga	Caraguatatuba	Central Criminal - Juri	imeira	São José dos Campos	Osasco
Regional VIII - Tatuapé	Regional VII - Itaquera	Regional X - Ipiranga	Regional XI - Pinheiros	Guarulhos	Tupã	Regional IV - Lapa
Regional VI - Penha de França						

Neste primeiro trimestre, a interoperabilidade foi responsável pela realização de grande quantidade de atuações processuais perante o Poder Judiciário:

Análise feita do ano 2023						
Mês	Petições	Petições Inicial	Petições Intermediárias	Petições Diversas	Ciência de Ato	Volume Geral
Janeiro	6007	382	25	5600	9069	283712
Fevereiro	8989	605	67	8317	13335	327977
Março	14295	912	136	13247	21192	354677

Relembra-se que, em dezembro de 2022, a Defensoria Pública atingiu a marca de 25 mil petições realizadas pelo Sistema DOL em interoperabilidade com o SAJ, ainda em fase inicial do modelo, o que demonstra, a princípio, sua grande efetividade.

De igual modo, o órgão participou de reuniões mensais do Comitê de Monitoramento e Aperfeiçoamento dos Fluxos e Ferramentas de Atendimento Digital, instituído pelo Ato Normativo DPG n. 182, de 11/09/2020. O órgão foi criado para acompanhar o funcionamento do atendimento ao público externo pelos canais digitais da instituição e as ferramentas a eles correlatas, em especial o Assistente Virtual de Agendamento (DEFI).

Registra-se que referido colegiado é composto por Defensor/a Público/a Coordenador/a de Tecnologia da Informação; Defensor/a Público/a Assessor/a da Qualidade do Atendimento e Inovação; Defensor/a Público/a Assessor/a Cível; Defensor/a Público/a Assessor/a Criminal e Infracional; Defensor/a Público/a Coordenador/a da Divisão de Atendimento Especializado ao Público; Defensor/a Público/a Coordenador/a da Divisão de Atendimento Inicial Criminal; Defensor/a Público/a Controlador/a-Geral; Defensor/a Público/a Corregedor/a-Geral; Defensor/a Público/a Representante do Conselho Superior; Defensor/a Público/a Ouvidor/a-Geral; Defensor/a Público/a Diretor/a da Escola da Defensoria Pública; Defensor/a Público/a atuante na área criminal; Defensor/a Público/a atuante na área execução criminal; Defensor/a Público/a atuante na área cível/fazenda pública; Defensor Público/a atuante na área família/violência doméstica e familiar contra a mulher; Defensor/a Público/a atuante na área da infância e juventude; e Defensor/a Público/a Representante dos Núcleos Especializados.



Durante as reuniões, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) apresentou os desenvolvimentos e otimizações realizados, além de terem sido discutidas sugestões de melhorias gerais voltadas principalmente à qualidade do atendimento ao público – desde modificações pontuais na interação do DEFi com a população até alterações no Sistema DOL que facilitem o registro e o encontro de informações úteis ao atendimento.

Quanto ao trabalho desenvolvido em regime híbrido (presencial/remoto), o art. 3º do Ato Normativo DPG n. 229, de 16/12/2022, que trata do Plano de Trabalho das Unidades para organização do regime híbrido, foi regulamentado em 30/01/2023 pelo Ato Conjunto do Primeiro Subdefensor Público-Geral do Estado, da Segunda Subdefensora Pública-Geral do Estado, do Terceiro Subdefensor Público-Geral do Estado e do Departamento de Recursos Humanos, dispondo sobre as condições para a realização das atividades profissionais de defensores/as públicos/as, servidores/as e estagiários/as.

O objetivo dessa normativa é garantir que os espaços físicos da Defensoria Pública permaneçam completamente funcionais e disponíveis à população, sem prejuízo da realização das atividades profissionais de defensores/as públicos/as, servidores/as e estagiários/as em regime híbrido, com rodízio calculado para uso otimizado desses espaços.

A Administração Superior está monitorando a execução dessa normativa, visando a garantia de qualidade do atendimento ao público externo.

A Controladoria-Geral seguirá acompanhando a evolução dos projetos de interoperabilidade de sistemas, além das demais ferramentas digitais em uso, bem como continuará participando do monitoramento do modelo híbrido de trabalho.

1.2. Adequação à legislação de proteção de dados pessoais

Neste período, a Controladoria-Geral participou de discussões com órgãos da Administração Superior sobre aprimoramentos aos modelos de cláusulas sobre proteção de dados pessoais voltadas a licitações, contratos, convênios e parcerias. Não obstante, observa-se que referidas cláusulas já receberam aperfeiçoamentos pelos órgãos responsáveis nos procedimentos mais recentes



realizados pela instituição, como apontado nos respectivos relatórios de auditoria mencionados em tópico próprio neste documento.

De outro lado, a Controladoria-Geral propôs a formalização de normativa interna para a regulamentação de política de privacidade e proteção de dados, ainda pendente de avaliação pela Defensoria Pública-Geral. No mesmo sentido, a Controladoria-Geral participa de discussões para a criação de outras normativas importantes sobre o tema, como a criação de política de segurança da informação; sigilo e restrição de acesso a dados pessoais e sensíveis no Sistema Defensoria Online (DOL); bem como o aprimoramento dos mecanismos e ferramentas já existentes no Portal da instituição.

As atividades seguirão ao longo deste exercício, tratando-se de tema complexo e com diversas frentes de trabalho, cujas atualizações serão apontadas nos relatórios subsequentes.

1.3. Avaliação da transparência ativa e passiva

Quanto ao tema da transparência ativa, percebe-se que a instituição evoluiu positivamente no uso de seus recursos digitais, incrementando as ferramentas de acesso à informação de caráter público, sem prejuízo da manutenção dos canais de contato para obtenção de outras informações de cunho específico, como o Órgão Encarregado Pelo Tratamento de Dados Pessoais e o Serviço de Informação ao/a Cidadão/ã, ou mesmo para garantia do atendimento de solicitações e requisições dos órgãos de controle externo.

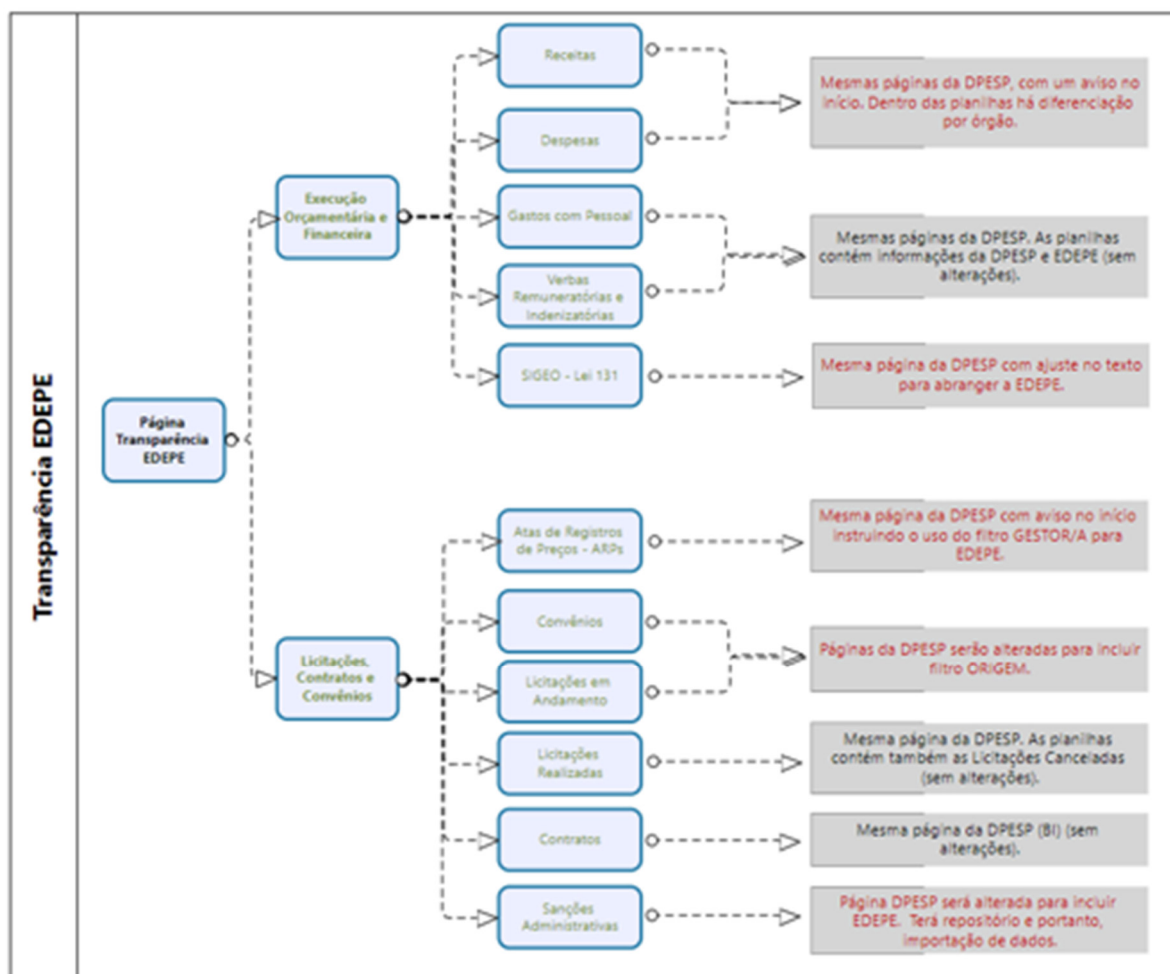
Neste último trimestre, o Portal da Transparência recebeu aprimoramentos nas páginas relativas a Receitas, Gastos com Pessoal, Verbas Remuneratórias e Indenizatórias, Licitações Realizadas, Licitações em Andamento, Atas de Registro de Preços – ARPs, Convênios, Verbas Remuneratórias e Indenizatórias, além da página de inscrição do curso de pós-graduação da EDEPE. Referidas páginas apresentam as informações de modo mais simples, facilitando-se o encontro das informações desejadas.

A página inicial também recebeu reformulações para tornar mais intuitiva a navegação, garantindo-se a devida organização por temas e áreas de interesse da sociedade e dos órgãos de controle externo.

O planejamento para o restante deste exercício abrange o aperfeiçoamento de páginas igualmente importantes, como o Ciclo de Conferências da Defensoria Pública (para melhor participação direta da sociedade civil), Comissões

e Comitês, divulgação detalhada e didática da evolução do Plano Plurianual de Atuação (PPA), publicação no próprio portal dos relatórios de gestão fiscal, além de melhorias na página da política de privacidade e cookies.

Destaca-se, também, a proximidade da finalização da atualização das páginas e ferramentas de transparência ativa da Escola da Defensoria Pública do Estado – EDEPE, conforme o planejamento abaixo:



Ademais, a Controladoria-Geral participa do Comitê de Governança do Portal da Defensoria Pública do Estado, criado pelo Ato Normativo DPG n. 215, de 04/05/2022. Seu objetivo é tomar decisões sobre alterações significativas no portal digital da instituição, além de monitorar seu funcionamento e seu aprimoramento, com foco na transparência, na acessibilidade, na proteção de dados e na segurança da informação.

Registra-se que referido colegiado é composto pelo Primeiro/a Subdefensor/a Público-Geral do Estado, além de Defensor/a Público/a Coordenador/a



de Tecnologia da Informação; Defensor/a Público/a Coordenador/a de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa; Defensor/a Público/a Controlador/a-Geral; Defensor/a Público/a Assessor/a da Qualidade de Atendimento; e Ouvidor/a-Geral da Defensoria Pública.

As reuniões, no Exercício 2023, tornaram-se menos esporádicas, dado o avanço nas tratativas sobre o Portal, notadamente a seção da Transparência, em vias de finalização dos aprimoramentos. De todo modo, todos os dados relativos à execução financeira, orçamentária, de pessoal e patrimonial estão devidamente publicados (pormenorizados no Item 1.4).

A Controladoria-Geral permanecerá acompanhando as atividades de desenvolvimento do Portal com foco na Transparência, além das melhorias informacionais e interativas que possam ser implementadas em prol da população, sem prejuízo da análise das recomendações advindas dos órgãos de controle externo.

1.4. Avaliação dos resultados dos atos de gestão administrativa quanto à eficiência e eficácia da gestão orçamentária, financeira, de pessoal e patrimonial, e acompanhamento do cumprimento das metas do Plano Plurianual de Atuação

Conforme os arts. 10, § 2º, VI, 18 e 19, todos do Ato Normativo DPG n. 80, de 21/01/2014, a Controladoria-Geral acompanhou as atividades do Grupo de Planejamento Setorial (GPS), órgão responsável por gerenciar e monitorar a execução orçamentária e financeira, além de acompanhar o cumprimento das metas do Plano Plurianual de Atuação (PPA).

No período, foram realizadas duas reuniões, em 07/02/2023 e em 30/03/2023.

Quanto àquela ocorrida em fevereiro, o defensor público controlador-geral, em gozo de afastamento legal, foi regularmente substituído por outro defensor público integrante da Administração Superior. A pauta abrangeu o fechamento do exercício de 2022 e a previsão da receita FAJ para o exercício de 2023.

Acerca da dotação orçamentária de 2022 (no valor de R\$ 1.063.403.047,00), especificou-se que houve suplementação orçamentária de R\$ 22.201.034,00. A suplementação decorreu de causas variadas, detalhadas durante a



reunião, consistentes, em suma, em: a) R\$ 15.881.373,00, atrelados ao Programa de Assistência à Saúde Suplementar (expediente de retorno de superávit); b) R\$ 299.708,00, na forma de crédito suplementar de convênios celebrados com a Secretaria da Justiça para cumprimento de emenda parlamentar impositiva para projetos (Cursos de Capacitação e Materiais Informativos; e Rede Apóia – Apoio às Famílias Vítimas de Violência Fatal); c) R\$ 44.191,00, relativo a convênio com o FID – Fundo de Interesse Difusos da Secretaria da Justiça (expediente de retorno de superávit); e d) R\$ 5.975.762,00, consistente em remanejamento para investimento.

Ademais, demonstrou-se que o resultado da dotação orçamentária do exercício de 2022 foi de R\$ 1.085.604.081,00, distribuídos entre a) Pessoal (R\$ 606.225.891,00, representando 55,8%); b) Custeio (R\$ 468.402.428,00, representando 43,1%); e c) Investimento (R\$ 10.975.762,00, representando 1,0%).

O orçamento teve 86,33% de execução, correspondente a R\$ 937.152.717,00, conforme tabela abaixo, apresentada na reunião:

DETALHAMENTO	DOTAÇÃO ATUAL	VALOR EMPENHADO	TOTAL EMPENHADO %	SALDO 2022
Pessoal	606.225.891	590.385.888	97,39%	15.840.003
Benefício: Auxílio Alimentação - Transporte e Saúde	42.246.774	32.133.309	76,06%	10.113.465
Taxa Administrativa - SPPREV	415.210	400.824	96,54%	14.386
Custeio - OAB	220.610.881	142.728.346	64,70%	77.882.535
Custeio - Demais Parcerias /Convênios	34.701.532	28.315.482	81,60%	6.386.050
Custeio - Demais Despesas	170.084.122	140.278.915	82,48%	29.805.207
Custeio - FID	44.201	44.176	99,94%	25
Custeio - Emenda Parlamentar	299.708	149.973	50,04%	149.735
Investimento	10.975.762	2.715.804	24,74%	8.259.958
Total Geral em R\$	1.085.604.081	937.152.717	86,33%	148.451.364

Por sua vez, o valor liquidado, correspondente a R\$ 937.152.717,00, subdividiu-se em a) Pessoal (R\$ 590.385.888,00); b) Custeio (R\$ 344.051.025,00); e c) Investimento (R\$ 2.715.804,00).

Registrou-se, também, que o reajuste inflacionário dos contratos vigentes no referido exercício foi responsável por um aumento comparativo de 13,4% na execução de 2022 em relação a 2021.

De outro lado, quanto a Receita do Fundo de Assistência Judiciária (FAJ), responsável pela maior parte do orçamento institucional, confirmou-se que foram arrecadados R\$ 968.529.459,00 (arrecadação semanal), além de R\$ 72.145.640,00 provenientes de rendimentos, R\$ 11.288.250,00 provenientes do termo de adesão do acordo base com a instituição financeira Banco do Brasil e R\$



3.105.316,00 oriundos de outras categorias, totalizando R\$ 1.055.068.977,00 (superação da projeção da Lei Orçamentária Anual – LOA em 11,31% ou R\$ 105.744.098,00).

Nesses termos, o balanço demonstrou que, no exercício de 2022, o saldo de R\$ 268.424.871,93, somado ao saldo do superávit no montante de R\$ 362.490.620,41 do exercício de 2021, resultou em um superávit de R\$ 630.915.492,34.

Abaixo, a tabela demonstrativa apresentada na reunião:

BALANÇO EXERCÍCIO DE 2022

MÊS	RECEITA REALIZADA		TOTAL	DESPESA REALIZADA			Resultado Mensal	Saldo Acumulado
	Tecoruro	FAJ		Pessoal	Custo	Investimento		
Janeiro	12.030.266,82	89.538.035,08	81.528.301,90	39.979.980,00	2.027.243,25	-	42.007.179,75	39.521.128,35
Fevereiro	12.043.498,42	75.439.643,89	87.480.142,31	40.370.816,28	12.978.922,28	-	33.349.738,56	34.130.403,75
Março	12.038.376,82	92.385.706,47	104.424.083,29	48.474.005,52	15.236.012,55	-	63.690.018,07	40.734.065,22
Abril	12.074.060,62	73.170.628,59	85.244.689,21	48.383.083,47	36.591.034,89	13.140,00	64.987.188,36	20.257.530,25
Mai	12.059.364,27	108.408.246,80	113.462.610,07	47.478.556,75	36.240.313,50	-	63.718.889,25	49.743.521,82
Junho	12.044.575,79	80.746.312,66	92.790.878,5	51.555.128,02	17.554.290,34	-	69.109.418,36	23.663.409,49
Julho	12.044.575,79	87.374.906,62	99.419.478,1	46.803.690,79	21.659.779,71	6.517,81	68.469.988,31	30.349.433,50
Agosto	12.044.575,79	105.536.217,75	117.580.792,94	47.211.489,46	20.042.972,35	22.812,00	67.277.273,61	50.283.499,33
Setembro	12.044.575,79	84.740.584,31	96.785.099,50	51.866.354,46	31.681.115,82	31.200,00	83.578.670,28	33.206.429,22
Outubro	12.044.575,79	83.165.952,80	95.210.467,99	48.359.879,91	33.056.609,27	5.948,04	81.421.437,22	33.789.030,77
Novembro	12.044.575,79	95.167.746,48	107.212.261,67	46.285.139,69	32.333.256,69	75.520,00	78.683.915,38	28.538.346,29
Dezembro 13º a RP	17.825.106,15	106.439.683,95	124.264.792,10	73.657.863,07	32.476.528,88	2.560.666,01	200.655.057,96	-76.330.265,36
TOTAL	150.334.775,24	1.085.068.664,30	1.205.383.440,04	590.385.887,92	343.856.876,33	2.715.803,86	936.958.566,11	268.424.871,93

Superávit Financeiro 2021	346.506.915,07
Retorno do Superávit	15.881.685,34
Saldo Final 2022	268.424.871,93
Saldo Financeiro Total	630.915.492,34

Pelo exposto, concluiu-se que a previsão atual da Receita FAJ para 2023 é de R\$ 1.073.898.480,00, guardadas reavaliações após a divulgação dos indicadores financeiros do 1º Trimestre por construtoras/incorporadoras.

A seguir, a tabela demonstrativa da previsão atual de Receita FAJ para 2023:

Receita FAJ + Rendimentos	
Receita FAJ - Realizada 2022	968.529.459
Rendimentos Realizado	72.145.640
Total Realizado	1.040.675.099
Receita FAJ - LOA 2023	995.779.482
Rendimentos Ajustados	78.118.998
Total de Receitas 2023	1.073.898.480

Prévia da Receita FAJ LOA 2023
crescimento de **2,8%**
e aumento financeiro de
R\$ 27.250.023



Na segunda reunião, em março, deliberou-se acerca da viabilidade de aplicação do limite remuneratório constitucional da carreira de defensores/as públicos/as e de pedido de retorno de superávit do FUNDEPE pela EDEPE.

Na primeira hipótese, considerado o recurso orçamentário disponibilizado na Lei Orçamentária de 2023 (LOA-2023), no valor de R\$ 684.659.417,00 (seiscentos e oitenta e quatro milhões, seiscentos e cinquenta e nove mil e quatrocentos e dezessete reais), em contraposição à despesa prevista para atender à demanda, no valor de R\$ 17.058.386,70 (dezessete milhões, cinquenta e oito mil, trezentos e oitenta e seis reais e setenta centavos), se a partir de abril de 2023, concluiu-se pela viabilidade de aplicação do limite remuneratório constitucional da carreira de defensores/as públicos/as.

Na segunda hipótese da pauta, a EDEPE solicitou retorno de superávit para suprir despesas com reembolso de programas de capacitação no valor de R\$ 81.546,19 (oitenta e um mil, quinhentos e quarenta e seis reais e dezenove centavos) e da despesa de diárias no valor de R\$ 70.722,59 (setenta mil, setecentos e vinte e dois reais e cinquenta e nove centavos), ambas do exercício de 2022. Para tanto, esclareceu que tais pedidos foram recebidos apenas após o encerramento do exercício financeiro e orçamentário de 2022 e, por esse motivo, não houve possibilidade de processar as demandas. Na reunião, avaliou-se que o saldo de superávit da EDEPE em 31/12/2022 era de R\$ 27.165.382,16 (vinte e sete milhões, cento e sessenta e cinco mil, trezentos e oitenta e dois reais e dezesseis centavos), suficiente para atender ao pedido no valor de R\$ 160.000,00 (cento e sessenta mil reais), valor arredondado para assegurar outras despesas que possam surgir.

Ademais, registra-se que foram regularmente disponibilizados no Portal da Transparência os demonstrativos de execução financeira e orçamentária; os demonstrativos da Receita estão atualizados e pormenorizados por fonte de recursos; os demonstrativos da Execução Orçamentária estão atualizados e pormenorizados por dotação, reserva, empenho, liquidação, pagamentos e acúmulo (com o competente registro no SIGEO); os demonstrativos de pagamentos de Convênios e Parcerias estão atualizados e pormenorizados por entidade, CNPJ e valores; os demonstrativos de pagamentos do Convênio OAB estão atualizados e com a somatória dos valores (bruto/patronal); os relatórios de gastos e custeio de pessoal estão atualizados e pormenorizados por classificação de despesas e valores; os



relatórios de verbas remuneratórias e indenizatórias de membros/as e servidores/as estão atualizados; e os relatórios apartados de diárias estão atualizados e discriminam valores, datas, deslocamentos, receptores e motivos.

Quanto ao Plano Plurianual de Atuação (PPA), esclarece-se que o PPA de 2020-2023 da Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi elaborado com um único programa nomeado de Programa de Assistência Jurídica, Integral e Gratuita aos Necessitados. Seu objetivo é garantir orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, às pessoas necessitadas.

O Programa (4200) tem 08 ações e 19 Indicadores no total, que podem ser apresentados da seguinte maneira:

Indicadores do PPA 2020-2023	
Anual – 3626	Percentual de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares
Semestral – 730	Número de atividades voltadas à participação social
Semestral – 735	Percentual de equipamentos de informática dentro do prazo de garantia
Semestral – 3018	Número de municípios atendidos exclusivamente por meio do atendimento suplementar
Semestral – 3091	Unidades da defensoria com integral implantação de ferramentas digitais de atendimento
Semestral – 3630	Número de postos de atendimento da Defensoria Pública
Semestral – 3632	Número de participantes nas atividades de participação social
Trimestral – 729	Número total de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares realizados
Trimestral – 733	Número de eventos de capacitação promovidos ou contratados pela Escola da Defensoria Pública
Trimestral – 695	Número total de atendimentos
Trimestral – 901	Número de materiais de divulgação produzidos pela Defensoria Pública
Trimestral – 964	Número total de atendimentos indiretos realizados
Trimestral – 1028	Número de atividades de educação em direitos
Trimestral – 3039	Número de acessos aos meios digitais de comunicação e de materiais informativos distribuídos
Trimestral – 3050	Número de participantes dos eventos de educação em direitos
Trimestral – 3055	Número de execuções dos programas de capacitação via reembolso
Trimestral – 3070	Número de acessos aos sistemas remotos e automatizados de informação



Trimestral – 3071	Número de acessos encerrados sem atendimento humano
Trimestral – 3089	Número de atendimentos prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Apresenta-se abaixo o comparativo 2020-2021-2022, ao lado das previsões originais para 2023 dos Indicadores e respectivas metas:

		2020	2021	2022	2023
695 Número total de atendimentos	meta prevista	2.644.000	2.674.000	2.713.000	2.764.000
	meta realizada ou PREVISTA	2.120.124	2.982.688	2.891.944	
	resultado	- 523.876	308.688		

3626 Percentual de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares	meta prevista	73,00%	73,90%	74,90%	76,00%
	meta realizada ou PREVISTA	66,60%	68,70%	75,50%	
	resultado	6,40%	5,30%		

729 Número total de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares realizados	meta prevista	1.931.000	1.977.000	2.033.000	2.100.000
	meta realizada ou PREVISTA	1.412.253	2.047.590	2.182.402	
	resultado	- 518.747	70.590		

3630 Número de postos de atendimento da Defensoria Pública	meta prevista	146	147	150	152
	meta realizada ou PREVISTA	146	146	146	
	resultado	-	-	1	



3018 Número de municípios atendidos exclusivamente por meio do atendimento suplementar	meta prevista	512	510	508	506
	meta realizada ou PREVISTA	512	512	511	
	resultado	-	-	2	

964 Número total de atendimentos indiretos realizados	meta prevista	713.000	697.000	680.000	664.000
	meta realizada ou PREVISTA	707.871	935.098	709.542	
	resultado	- 5.129	238.098		

3071 Número de acessos encerrados sem atendimento humano	meta prevista	53.000	53.000	53.000	53.000
	meta realizada ou PREVISTA	104.497	253.461	127.116	
	resultado	51.497	200.461		

3070 Número de acessos aos sistemas remotos e automatizados de informação	meta prevista	584.000	673.000	762.000	851.000
	meta realizada ou PREVISTA	725.840	1.113.852	1.115.152	
	resultado	141.840	440.852		



3632 Número de participantes nas atividades de participação social	meta prevista	500	1.650	500	1.650
	meta realizada ou PREVISTA	738	1.234	606	
	resultado	238	- 416		

730 Número de atividades voltadas a participação social	meta prevista	55	80	55	80
	meta realizada ou PREVISTA	60	91	50	
	resultado	- 5	- 11		

3039 Número de acessos aos meios digitais de comunicação e de materiais informativos distribuídos	meta prevista	5.065.000	5.065.000	5.065.000	5.065.000
	meta realizada ou PREVISTA	13.099.676	16.504.026	11.637.286	
	resultado	8.034.676	11.439.026		

901 Número de materiais de divulgação produzidos pela Defensoria Pública	meta prevista	800	800	850	850
	meta realizada ou PREVISTA	1.264	1.017	1.424	
	resultado	464	217		



3091 Unidades da Defensoria com integral implantação de ferramentas digitais de atendimento	meta prevista	36	100	112	152
	meta realizada ou PREVISTA	37	127	127	
	resultado	1	27		

735 Percentual de equipamentos de informática dentro do prazo de garantia	meta prevista	56%	59%	62%	65%
	meta realizada ou PREVISTA	50%	57%	57%	
	resultado	-6%	-2%		

3089 Número de atendimentos prestados pela CTI	meta prevista	18.000	19.000	20.000	21.000
	meta realizada ou PREVISTA	19.334	23.726	22.754	
	resultado	1.334	4.726		

733 Número de eventos de capacitação promovidos ou contratados pela EDEPE	meta prevista	95	100	105	110
	meta realizada ou PREVISTA	58	64	90	
	resultado	- 37	- 36		



3055 Número de execuções dos programas de capacitação via reembolso	meta prevista	987	1.036	1.088	1.143
	meta realizada ou PREVISTA	332	575	1.224	
	resultado	- 655	- 461		

3050 Número de participantes dos eventos de educação em direitos	meta prevista	3.363	3.531	3.708	3.893
	meta realizada ou PREVISTA	20.818	4.452	3.970	
	resultado	17.455	921		

1028 Números de atividades de educação em direitos	meta prevista	87	92	96	101
	meta realizada ou PREVISTA	54	48	52	
	resultado	- 33	44		

No entanto, relembra-se que alguns Indicadores receberam modificações recentes, com as respectivas justificativas, decorrentes de circunstâncias impactantes ocorridas até o fim do exercício de 2022:

Grupo B – Item 1	
3071: número de acessos encerrados sem atendimento humano Data da mudança: 28/07/2022 Meta antiga: 53.000 Nova meta prevista: 110.000	Justificativa: Com o advento da pandemia, a instituição ampliou canais de atendimento digital e, para evitar filas, consolidou a necessidade de agendamento prévio ao atendimento (há exceções como casos urgentes ou PopRua). Com isso, os acessos sem atendimento humano seguirão crescendo em volume superior ao inicialmente projetado, expansão que atende ao interesse do usuário do serviço e à eficiência/economicidade.
3070: número de acessos aos sistemas remotos e automatizados de informação	Justificativa: Com o advento da pandemia, a instituição ampliou canais de atendimento digital e consolidou, como regra, a necessidade de agendamento prévio ao atendimento – o chatbot (DEFi) lançado em 2020 logo se tornou o principal meio de



Data da mudança: 28/07/2022 Meta antiga: 751.000 Nova meta prevista: 1.000.000	agendamento. Assim, esse indicador crescerá em volume superior ao inicialmente projetado, expansão que atende ao interesse do usuário do serviço e à eficiência/economicidade.
3039: número de acesso aos meios digitais de comunicação e materiais informativos distribuídos Data da mudança: 28/07/2022 Meta antiga: 5.065.000 Nova meta prevista: 11.000.000	Justificativa: A instituição seguirá ampliando a divulgação de informação por meio digital e qualificando todos seus canais de troca de informações com o cidadão. Dada sua missão, a atividade de educação em direitos é imperativa para a DPE. Com o lançamento de novo portal e maior utilização de redes sociais, a Defensoria ganha em escala, potencializando o trabalho e alcançando mais cidadãos.
901: número de materiais de divulgação produzidos pela Defensoria Pública Data da mudança: 28/07/2022 Meta antiga: 850 Nova meta prevista: 1200	A instituição seguirá ampliando a divulgação de informação por meio digital e qualificando todos seus canais de troca de informações com o cidadão. Dada sua missão, a atividade de educação em direitos é imperativa para a DPE. Com o lançamento de novo portal e maior utilização de redes sociais, a Defensoria ganha em escala, potencializando o trabalho e alcançando mais cidadãos.

Tais modificações adequaram as estimativas das metas à nova realidade institucional, decorrente, sobretudo, das imposições da pandemia do coronavírus, que, desde o ano de 2020, provocaram a modernização das ferramentas digitais da Defensoria Pública, em especial aquelas voltadas ao atendimento e à educação em direitos da população.

Dessa forma, as adequações promovidas atendem ao correto desenvolvimento dos programas institucionais presentes no PPA.

Neste trimestre, os resultados apurados foram os seguintes:

		1º trimestre			Total 2023
		jan/23	fev/23	mar/23	
695 Número total de atendimentos	apurado (mensal)				0
	apurado (trimestre)	711.597			711.597
	meta	691.000			2.764.000
	% da meta	102,98%			
729 Número total de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares realizados	apurado (mensal)	144.516	167.896	220.875	533.287
	apurado (trimestre)	533.287			533.287
	meta	525.000			2.100.000
	% da meta	101,58%			



964 Número total de atendimentos indiretos realizados	apurado (mensal)	47.270	58.629	72.411	178.310
	apurado (trimestre)	178.310			178.310
	meta	166.000			664.000
	% da meta	107,42%			

3071 Número de acessos encerrados sem atendimento humano	apurado (mensal)	11.840	10.520	13.708	36.068
	apurado (trimestre)	36.068			36.068
	meta	27.500			110.000
	% da meta	131,16%			

3070 Número de acessos aos sistemas remotos e automatizados de informação	apurado (mensal)	94.346	86.956	112.470	293.772
	apurado (trimestre)	293.772			293.772
	meta	250.000			1.000.000
	% da meta	117,51%			

3039 Número de acessos aos meios digitais de comunicação e de materiais informativos distribuídos	apurado (mensal)	1.086.615	880.242	1.120.324	3.087.181
	apurado (trimestre)	3.087.181			3.087.181
	meta	2.750.000			11.000.000
	% da meta	112,26%			

901 Número de materiais de divulgação produzidos pela Defensoria Pública	apurado (mensal)	73	67	111	251
	apurado (trimestre)	251			251
	meta	300			1.200
	% da meta	83,67%			

3089 Número de atendimentos prestados pela CTI	apurado (mensal)	2.053	1.550	2.168	5.771
	apurado (trimestre)	5.771			5.771
	meta	5.250			21.000
	% da meta	109,92%			

733 Número de eventos de capacitação promovidos ou contratados pela EDEPE	apurado (mensal)	7	3	11	21
	apurado (trimestre)	21			21
	meta	28			110
	% da meta	76,36%			

3055 Número de execuções dos programas de capacitação via reembolso	apurado (mensal)	85	150	202	437
	apurado (trimestre)	437			437
	meta	286			1.143
	% da meta	152,93%			



3050 Número de participantes dos eventos de educação em direitos	apurado (mensal)	183	772	643	1.598
	apurado (trimestre)	1.598			1.598
	meta	973			3.893
	% da meta	164,19%			

1028 Números de atividades de educação em direitos	apurado (mensal)	4	8	14	26
	apurado (trimestre)	26			26
	meta	25			101
	% da meta	102,97%			

Até a conclusão deste relatório, as justificativas quanto a eventual descumprimento das metas para cada Indicador ainda não haviam sido formalizadas. No entanto, de antemão é possível observar que as referidas variações não destoam do que tem sido apurado nos mesmos períodos nos últimos exercícios, para os quais foram apresentadas justificativas adequadas. Conforme sejam formalizadas, as justificativas serão avaliadas e discutidas em relatórios subsequentes.

Por último, registra-se que a análise de licitações, contratações, convênios e parcerias é objeto do Item 2, na forma de auditorias individualizadas.

2. Volumetria de auditorias: licitações, contratos, convênios e parcerias

No 1º Trimestre de 2023, a Controladoria-Geral realizou 05 auditorias, conforme a tabela abaixo, que indica os procedimentos auditados e os respectivos registros no Sistema SEI! de gestão de processos.

Volumetria de Auditorias				
Objetos	Órgão Gestor	SEI: Origem	SEI: Auditoria	SEI: Relatório
Pregão Eletrônico n. 012/2022; Contratos n. 023/2022 (Lote 01) e n. 024/2022 (Lote 02)	CGA	2022/0007053 (Licitação) e 2022/0017635 (Contrato)	2023/0005390	0441905
Pregão Eletrônico n. 004/2023; Contrato n. 003/2023	CGA	2022/0018796	2023/0005390	0441908
Pregão Eletrônico n. 028/2022; Contrato n. 001/2023	CTI/CGA	2022/0014882	2023/0005401	0439076
Inexigibilidade de Licitação n. 002/2022; Contrato n. 041/2022	CTI/CGA	2022/0017731	2023/0005401	0438908
Termo de Colaboração n. 04/2018	Assessoria de Convênios	2022/0002969	2023/0005403	0438938



Os órgãos responsáveis pelos objetos de avaliação foram devidamente cientificados dos resultados obtidos e eventuais apontamentos.

3. Conclusões

Estas são as considerações submetidas à apreciação da Defensoria Pública-Geral, Subdefensorias Públicas-Gerais e Coordenadoria Geral de Administração, nos termos do art. 10, § 2º, IV, do Ato Normativo DPG n. 80, de 21/01/2014.

O presente relatório foi minutado por agente de defensoria, bem como avaliado e revisado pelo defensor público controlador-geral.

Rodrigo Ferreira dos Santos Ruiz Calejon

Defensor Público Controlador-Geral

Paulo Yoshio Maeda

Agente de Defensoria