



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório Quadrimestral

2º Quadrimestre – 2024

Controladoria-Geral



Relatório Quadrimestral

2º Quadrimestre – 2024

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. 2024/0003609** 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.....	4
1.1. Acompanhamento de ferramentas digitais e fluxos híbridos de trabalho e de atendimento.....	4
1.2. Adequação à legislação de proteção de dados pessoais.....	10
1.3. Avaliação da transparência ativa e passiva.....	11
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.....	13
1.5. Controle Interno e Auditorias	15
2. Disposições Finais:	17

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

A Controladoria-Geral acompanhou as atividades 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.

O escopo definitivo das atividades 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 todas as Unidades e fóruns do Estado de São Paulo. Registra-se, também, o uso da ferramenta em benefício de localidades que ainda não contam com Unidade física da Instituição, beneficiando-se a população vulnerável através da inovação tecnológica voltada diretamente à promoção de seus direitos fundamentais.

A seguir, quadro explicativo com as localidades beneficiadas pela interoperabilidade:

LOCAIS EM USO = 423			
CÂMARA ESPECIAL	Foro de Ferraz de Vasconcelos	Foro de Ourinhos	Foro de Taquarituba



Câmaras Especializadas	Foro de Flórida Paulista	Foro de Ouroeste	Foro de Tatuí
DEECRIM UR1	Foro de Franca	Foro de Pacaembu	Foro de Taubaté
DEECRIM UR10	Foro de Francisco Morato	Foro de Palestina	Foro de Teodoro Sampaio
DEECRIM UR2	Foro de Franco da Rocha	Foro de Palmeira D'Oeste	Foro de Tietê
DEECRIM UR3	Foro de Gália	Foro de Palmital	Foro de Tremembé
DEECRIM UR4	Foro de Garça	Foro de Panorama	Foro de Tupã
DEECRIM UR5	Foro de General Salgado	Foro de Paraguaçu Paulista	Foro de Tupi Paulista
DEECRIM UR6	Foro de Getulina	Foro de Paraibuna	Foro de Ubatuba
DEECRIM UR7	Foro de Guaira	Foro de Paranapanema	Foro de Urânia
DEECRIM UR8	Foro de Guará	Foro de Pariquera-Açu	Foro de Urupês
DEECRIM UR9	Foro de Guararapes	Foro de Patrocínio Paulista	Foro de Valinhos
Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes	Foro de Guararema	Foro de Paulínia	Foro de Valparaíso
Foro Central Cível	Foro de Guaratinguetá	Foro de Paulo de Faria	Foro de Vargem Grande do Sul
Foro Central Criminal - Juri	Foro de Guariba	Foro de Pederneiras	Foro de Vargem Grande Paulista
Foro Central Criminal Barra Funda	Foro de Guarujá	Foro de Pedregulho	Foro de Várzea Paulista
Foro Central Juizados Especiais Cíveis	Foro de Guarulhos	Foro de Pedreira	Foro de Vicente de Carvalho
Foro das Execuções Fiscais Estaduais	Foro de Hortolândia	Foro de Penápolis	Foro de Vinhedo
Foro das Execuções Fiscais Municipais	Foro de Jacanga	Foro de Pereira Barreto	Foro de Viradouro
Foro de Adamantina	Foro de Ibaté	Foro de Peruibe	Foro de Votorantim
Foro de Aguaí	Foro de Ibitinga	Foro de Piedade	Foro de Votuporanga
Foro de Águas de Lindóia	Foro de Ibiúna	Foro de Pilar do Sul	Foro Distrital de Brás Cubas
Foro de Agudos	Foro de Iepê	Foro de Pindamonhangaba	Foro Distrital de Guaraçai
Foro de Altinópolis	Foro de Igarapava	Foro de Pinhalzinho	Foro Distrital de Parelheiros
Foro de Americana	Foro de Iguape	Foro de Piquete	Foro Distrital Tucuruvi
Foro de Américo Brasiliense	Foro de Ilha Solteira	Foro de Piracaia	Foro Especial da Infância e Juventude
Foro de Amparo	Foro de Ilabela	Foro de Piracicaba	Foro Especializado da 1ª RAJ
Foro de Andradina	Foro de Indaiatuba	Foro de Piraju	Foro Plantão - 00ª CJ - Capital EXTINTO
Foro de Angatuba	Foro de Ipauçu	Foro de Pirajuí	Foro Plantão- 00ª CJ - Capital
Foro de Aparecida	Foro de Ipuã	Foro de Pirangi	Foro Plantão- 01ª CJ - Santos
Foro de Apiaí	Foro de Itaberá	Foro de Pirapozinho	Foro Plantão- 02ª CJ - São Bernardo do Campo
Foro de Araçatuba	Foro de Itaí	Foro de Pirassununga	Foro Plantão- 03ª CJ - Santo André
Foro de Araraquara	Foro de Itajobi	Foro de Piratininga	Foro Plantão- 04ª CJ - Osasco
Foro de Araras	Foro de Itanhaém	Foro de Pitangueiras	Foro Plantão- 05ª CJ - Jundiaí



Foro de Artur Nogueira	Foro de Itapeçerica da Serra	Foro de Poá	Foro Plantão- 06ª CJ - Brag. Paulista
Foro de Arujá	Foro de Itapetininga	Foro de Pompéia	Foro Plantão- 07ª CJ - Mogi Mirim
Foro de Assis	Foro de Itapeva	Foro de Pontal	Foro Plantão- 08ª CJ - Campinas
Foro de Atibaia	Foro de Itapevi	Foro de Porangaba	Foro Plantão- 09ª CJ - Rio Claro
Foro de Auriflâma	Foro de Itapira	Foro de Porto Feliz	Foro Plantão- 10ª CJ - Limeira
Foro de Avaré	Foro de Itápolis	Foro de Porto Ferreira	Foro Plantão- 11ª CJ - Pirassununga
Foro de Bananal	Foro de Itaporanga	Foro de Potirendaba	Foro Plantão- 12ª CJ - São Carlos
Foro de Bariri	Foro de Itaquaquecetuba	Foro de Praia Grande	Foro Plantão- 13ª CJ - Araraquara
Foro de Barra Bonita	Foro de Itararé	Foro de Presidente Bernardes	Foro Plantão- 14ª CJ - Barretos
Foro de Barretos	Foro de Itariri	Foro de Presidente Epitácio	Foro Plantão- 15ª CJ - Catanduva
Foro de Barueri	Foro de Itatiba	Foro de Presidente Prudente	Foro Plantão- 16ª CJ - S. J. Rio Preto
Foro de Bastos	Foro de Itatinga	Foro de Presidente Venceslau	Foro Plantão- 17ª CJ - Votuporanga
Foro de Batatais	Foro de Itirapina	Foro de Promissão	Foro Plantão- 18ª CJ - Fernandópolis
Foro de Bauru	Foro de Itu	Foro de Quatá	Foro Plantão- 19ª CJ - Sorocaba
Foro de Bebedouro	Foro de Itupeva	Foro de Queluz	Foro Plantão- 20ª CJ - Itu
Foro de Bertioga	Foro de Ituverava	Foro de Rancheira	Foro Plantão- 21ª CJ - Registro
Foro de Bilac	Foro de Jaboticabal	Foro de Regente Feijó	Foro Plantão- 22ª CJ - Itapetininga
Foro de Birigüi	Foro de Jacareí	Foro de Registro	Foro Plantão- 23ª CJ - Botucatu
Foro de Boituva	Foro de Jacupiranga	Foro de Ribeirão Bonito	Foro Plantão- 24ª CJ - Avaré
Foro de Borborema	Foro de Jaguariúna	Foro de Ribeirão Pires	Foro Plantão- 25ª CJ - Ourinhos
Foro de Botucatu	Foro de Jales	Foro de Ribeirão Preto	Foro Plantão- 26ª CJ - Assis
Foro de Bragança Paulista	Foro de Jandira	Foro de Rio Claro	Foro Plantão- 27ª CJ - Pre. Prudente
Foro de Brodowski	Foro de Jardinópolis	Foro de Rio das Pedras	Foro Plantão- 28ª CJ - Pre. Venceslau
Foro de Brotas	Foro de Jarinu	Foro de Rio Grande da Serra	Foro Plantão- 29ª CJ - Dracena
Foro de Buri	Foro de Jaú	Foro de Rosana	Foro Plantão- 30ª CJ - Tupã
Foro de Buritama	Foro de José Bonifácio	Foro de Roseira	Foro Plantão- 31ª CJ - Marília
Foro de Cabreúva	Foro de Jundiá	Foro de Salesópolis	Foro Plantão- 32ª CJ - Bauru
Foro de Caçapava	Foro de Junqueirópolis	Foro de Salto	Foro Plantão- 33ª CJ - Jaú
Foro de Cachoeira Paulista	Foro de Juruá	Foro de Salto de Pirapora	Foro Plantão- 34ª CJ - Piracicaba
Foro de Caconde	Foro de Laranjal Paulista	Foro de Santa Adélia	Foro Plantão- 35ª CJ - Lins



Foro de Cafelândia	Foro de Leme	Foro de Santa Bárbara D'Oeste	Foro Plantão- 36ª CJ - Araçatuba
Foro de Caieiras	Foro de Lençóis Paulista	Foro de Santa Branca	Foro Plantão- 37ª CJ - Andradina
Foro de Cajamar	Foro de Limeira	Foro de Santa Cruz das Palmeiras	Foro Plantão- 38ª CJ - Franca
Foro de Cajuru	Foro de Lins	Foro de Santa Cruz do Rio Pardo	Foro Plantão- 39ª CJ - Batatais
Foro de Campinas	Foro de Lorena	Foro de Santa Fé do Sul	Foro Plantão- 40ª CJ - Ituverava
Foro de Campo Limpo Paulista	Foro de Louveira	Foro de Santa Isabel	Foro Plantão- 41ª CJ - Ribeirão Preto
Foro de Campos do Jordão	Foro de Lucélia	Foro de Santa Rita do Passa Quatro	Foro Plantão- 42ª CJ - Jaboticabal
Foro de Cananéia	Foro de Macatuba	Foro de Santa Rosa de Viterbo	Foro Plantão- 43ª CJ - Casa Branca
Foro de Cândido Mota	Foro de Macaúbal	Foro de Santana do Parnaíba	Foro Plantão- 44ª CJ - Guarulhos
Foro de Capão Bonito	Foro de Mairinque	Foro de Santo Anastácio	Foro Plantão- 45ª CJ - Mogi das Cruzes
Foro de Capivari	Foro de Mairiporã	Foro de Santo André	Foro Plantão- 46ª CJ - S. J. dos Campos
Foro de Caraguatatuba	Foro de Maracáí	Foro de Santos	Foro Plantão- 47ª CJ - Taubaté
Foro de Carapicuíba	Foro de Marília	Foro de São Bento do Sapucaí	Foro Plantão- 48ª CJ - Guaratinguetá
Foro de Cardoso	Foro de Martinópolis	Foro de São Bernardo do Campo	Foro Plantão- 49ª CJ - Itapeva
Foro de Casa Branca	Foro de Matão	Foro de São Caetano do Sul	Foro Plantão- 50ª CJ - S. J. Boa Vista
Foro de Catanduva	Foro de Mauá	Foro de São Carlos	Foro Plantão- 51ª CJ - Caraguatatuba
Foro de Cerqueira César	Foro de Miguelópolis	Foro de São João da Boa Vista	Foro Plantão- 52ª CJ - Itapec. da Serra
Foro de Cerquilha	Foro de Miracatu	Foro de São Joaquim da Barra	Foro Plantão- 53ª CJ - Americana
Foro de Cesario Lange	Foro de Mirandópolis	Foro de São José do Rio Pardo	Foro Plantão- 54ª CJ - Amparo
Foro de Chavantes	Foro de Mirante do Paranapanema	Foro de São José do Rio Preto	Foro Plantão- 55ª CJ - Jales
Foro de Colina	Foro de Mirassol	Foro de São José dos Campos	Foro Plantão- 56ª CJ - Itanhaém
Foro de Conchal	Foro de Mococa	Foro de São Luiz do Paraitinga	Foro Regional de Vila Mimosa
Foro de Conchas	Foro de Mogi das Cruzes	Foro de São Manuel	Foro Regional I - Santana
Foro de Cordeirópolis	Foro de Mogi Guaçu	Foro de São Miguel Arcanjo	Foro Regional II - Santo Amaro
Foro de Cosmópolis	Foro de Mogi Mirim	Foro de São Pedro	Foro Regional III - Jabaquara
Foro de Cotia	Foro de Mongaguá	Foro de São Roque	Foro Regional IV - Lapa
Foro de Cravinhos	Foro de Monte Alto	Foro de São Sebastião	Foro Regional IX - Vila Prudente
Foro de Cruzeiro	Foro de Monte Aprazível	Foro de São Sebastião da Gramma	Foro Regional V - São Miguel Paulista



Foro de Cubatão	Foro de Monte Azul Paulista	Foro de São Simão	Foro Regional VI - Penha de França
Foro de Cunha	Foro de Monte Mor	Foro de São Vicente	Foro Regional VII - Itaquera
Foro de Descalvado	Foro de Morro Agudo	Foro de Serra Negra	Foro Regional VIII - Tatuapé
Foro de Diadema	Foro de Nazaré Paulista	Foro de Serrana	Foro Regional X - Ipiranga
Foro de Dois Córregos	Foro de Neves Paulista	Foro de Sertãozinho	Foro Regional XI - Pinheiros
Foro de Dracena	Foro de Nhandeara	Foro de Socorro	Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó
Foro de Duartina	Foro de Nova Granada	Foro de Sorocaba	Foro Regional XV - Butantã
Foro de Eldorado Paulista	Foro de Nova Odessa	Foro de Sumaré	Foro TJM
Foro de Embu das Artes	Foro de Novo Horizonte	Foro de Suzano	ÓRGÃO ESPECIAL
Foro de Embu-Guaçu	Foro de Nuporanga	Foro de Tabapuã	Seção de Direito Criminal
Foro de Espírito Santo do Pinhal	Foro de Olímpia	Foro de Taboão da Serra	Seção de Direito Privado
Foro de Estrela D'Oeste	Foro de Orlandia	Foro de Tambaú	Seção de Direito Público
Foro de Fartura	Foro de Osasco	Foro de Tanabi	Tribunal de Justiça de São Paulo
Foro de Fernandópolis	Foro de Osvaldo Cruz	Foro de Taquaritinga	

No 1º e 2º quadrimestres de 2024, a interoperabilidade foi responsável pela realização de grande quantidade de atuações processuais perante o Poder Judiciário:

Quantitativos de uso do SAJ Integração pela DPESP em 2024						
Mês	Petições (total)	Petições Iniciais	Petições Intermediárias	Petições Diversas	Ciência de Ato	Volume Geral
Janeiro	30.732	1.463	318	28.951	59.002	921.245
Fevereiro	52.380	1.850	921	49.609	94.898	1.294.459
Março	59.069	2.225	1.010	55.834	123.267	1.633.190
Abril	67.023	2.403	1.246	63.374	119.299	1.534.310
Mai	70.274	2.673	1.220	66.381	120.968	1.562.420
Junho	72.304	2.698	1.231	68.375	123.515	1.506.982
Julho	77.507	2.994	1.354	73.159	128.015	1.493.742
Agosto	83.096	3.482	1.621	77.993	137.468	1.428.477
Setembro						
Outubro						
Novembro						
Dezembro						
Total	512.385	19.788	8.921	483.676	906.432	11.374.825

Análise feita do ano 2024						
Mês	Petições	Petições Inicial	Petições Intermediárias	Petições Diversas	Ciência de Ato	Volume Geral
Janeiro	30732	1463	318	28951	59002	921245
Fevereiro	52380	1850	921	49609	94898	1294459
Março	59069	2225	1010	55834	123267	1633190
Abril	67023	2403	1246	63374	119299	1534310

De igual modo, a Controladoria-Geral acompanhou as atividades 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).

O órgão foi extinto com a criação do Comitê de Monitoramento do funcionamento dos sistemas operacionais de trabalho da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, instituído pelo Ato Normativo DPG n. 265, de 06/08/2024. O órgão foi criado para, além do monitoramento do funcionamento dos sistemas operacionais de trabalho, proporcionar uma visão interdisciplinar nas alterações importantes a serem realizadas nos referidos sistemas operacionais de modo a considerar as diferentes áreas de atuação da instituição. Também cabe ao comitê acompanhar a implementação do uso de Inteligência Artificial generativa (IA) nos sistemas operacionais.

Oportuno consignar, sobre a este aspecto, que fora editado Ato normativo DPG nº 266/2024, cujo objeto é dispor “obre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo”.

Registra-se que referido colegiado é composto pela Coordenador/a de Tecnologia da Informação; Assessor/a da Qualidade do Atendimento e Inovação; Assessor/a Cível; Assessor/a Criminal e Infracional; 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/a 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 Representante dos Núcleos Especializados.

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.

Como registrado em relatório anterior, o objetivo dessa normativa é garantir que os espaços físicos da Defensoria Pública do Estado 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 continua monitorando a execução dessa normativa, visando a garantia de qualidade do atendimento ao público externo.

A Controladoria-Geral, no exercício de suas atribuições, 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 continuou a acompanhar os aprimoramentos aos modelos de cláusulas sobre proteção de dados pessoais voltadas a licitações, contratos, convênios e parcerias. Percebe-se, pelas auditorias realizadas e pelo acompanhamento perene de licitações, contratos e convênios recentes, que as cláusulas relativas ao tema se tornaram mais robustas, fortalecendo um modelo de proteção de dados pessoais desde a concepção de contratações e parcerias.

De outro lado, a proposta da Controladoria-Geral de formalização de normativas internas para a regulamentação de políticas de privacidade, *cookies* e proteção de dados, bem como sigilo interno e segurança da informação, ainda está em avaliação pela Defensoria Pública-Geral e demais órgãos de gestão.

Em relação às atividades do Órgão Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, função que passou a ser desempenhada pelo/a defensor/a público/a controlador/a-geral conforme explicado no relatório anterior, a Controladoria-Geral continuou realizando o atendimento das consultas feitas ao órgão encarregado pelo novo modelo unipessoal, aperfeiçoando o atendimento visando à análise e respostas de modo célere.

Neste quadrimestre foram analisados e regularmente respondidos, os seguintes procedimentos:



TOTAL DE PROCEDIMENTOS VERIFICADOS (22)			
Número PA SEI (22)			
2023/0001034	2024/0012935	2024/0015389	2024/0013815
2024/0003522	2024/0009376	2024/0015644	2024/0020622
2024/0012256	2024/0013999	2024/0013815	2024/0020673
2024/0012809	2024/0013815	2024/0016211	2024/0022522
2024/0012933	2024/0015389	2024/0015682	
2024/0012417	2024/0015025	2023/0023353	

Por fim, vale mencionar que a Controladoria-Geral e a Corregedoria-Geral elaboraram, em conjunto, um Catálogo de Elementos de Interesse para Monitoramento de Ciclos de Dados e Segurança da Informação, relativo ao Sistema DOL, macro-módulo de Atendimento. O documento, de caráter sigiloso por questões de segurança institucional, tem como objetivo subsidiar análises estratégicas da Administração Superior acerca do aperfeiçoamento de ferramentas digitais e rotinas de trabalho pelas perspectivas da proteção de dados e da segurança da informação, dentro do Sistema DOL.

1.3. Avaliação da transparência ativa e passiva

Quanto ao tema da transparência ativa, percebe-se que a instituição continua a evoluir 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/à Cidadão/ã, ou mesmo para garantia do atendimento de solicitações e requisições dos órgãos de controle externo.

Merecem destaque os aprimoramentos dos mecanismos de transparência ativa, tomando-se como base as recomendações de caráter geral dos Tribunais de Contas do Brasil.

Dentre eles, podem ser citados:

- Nova Página da Central de Designações;
- Página Meu Pai tem Nome;



- Aperfeiçoamento da página de Coordenadores Regionais da EDEPE;
- Nova formulário para cadastramento de Palestrantes da EDEPE;
- Novo acesso à página SGPDOC (disponível somente na rede interna da Defensoria Pública);
- Página do novo Comitê Gestor de Privacidade, Proteção de Dados e Segurança da Informação;
- Disponibilização do Manual de Transparência das entidades do Terceiro Setor.

No mês de julho de 2024, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo participou novamente da Pesquisa Nacional de Transparência Pública – 2024 onde, até o momento, aguarda-se a divulgação do resultado oficial a respeito do nível de transparência pública da Instituição. Lembrando que na pesquisa do ano anterior, a Defensoria Pública alcançou a categoria Prata, acima dos 80%, sem prejuízo quanto ao trabalho ininterrupto pelo alcance do nível máximo de excelência em transparência pública, objetivo fundamental da Instituição.

Pontua-se também que, em 12 de setembro de 2024, foi assinado Termo de Cooperação com a Secretaria de Estado da Pessoa com Deficiência que permite à Defensoria Pública do Estado de São Paulo o uso dos serviços de interpretação de LIBRAS pela plataforma digital integrante do programa São Paulo São Libras, em consonância com a Política de Promoção à Acessibilidade da Pessoa Com Deficiência da instituição.

Outros aprimoramentos já mencionados em relatórios anteriores continuam em fase de análise e desenvolvimento, conforme prioridades estabelecidas com os órgãos de gestão.

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 2024, continuaram a ocorrer de modo menos esporádico, 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 4).

Por fim, vale registrar a inclusão de indicadores de controle interno e transparência institucional na proposta do próximo Plano Plurianual de Atuação (PPA), exercício 2024-2027. O objetivo é aprimorar as ferramentas de transparência da Defensoria Pública do Estado, dando ao tema o destaque necessário perante a sociedade.

A Controladoria-Geral permanece 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 06 reuniões nas datas de 16/05/2024, 23/05/2024, 11/06/2024, 27/06/2024, 31/07/2024 e 15/08/2024.

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 Plano referente a 2024-2027 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 16 Indicadores no total, que podem ser apresentados da seguinte maneira:

Indicadores do PPA 2024-2027	
4216	Número total de atendimentos
4218	Percentual de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares na capital e RMSP
5126	Percentual de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares nas comarcas do interior.
4221	Número total de atendimentos diretos, integrais e multidisciplinares realizados
4222	Número de postos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
5149	Número total de atendimentos indiretos realizados
5152	Percentual do atendimento suplementar de assistência jurídica
5162	Quantidade de conteúdos informativos produzidos para divulgar os serviços prestados pela DPESP, promover a transparência institucional e prestar informações de relevância à população
5164	Número de acessos aos canais digitais da instituição
5176	Número total de atividades voltadas à participação social
5186	Número de Defensores/as Públicos/as, servidores/as e estagiários/as participantes das atividades promovidas pela EDEPE
5190	Percentual de Defensores/as e Servidores/as capacitados pela EDEPE



5191	Número de atividades voltadas à educação em direitos disponibilizados pela EDPE
5193	Número de participantes dos eventos em educação em direitos
5570	Número de intimações da DPESP com usuários/as por meio de ferramentas digitais
5571	Percentual de agendamentos realizados por meio de ferramentas digitais

Os resultados apurados no 2º quadrimestre de 2024 e suas justificativas encontram-se no anexo 1 deste relatório, juntamente com os resultados do 1º quadrimestre de 2024 contemplando as justificativas divulgadas após o fechamento do relatório anterior.

1.5. Controle Interno e Auditorias

No segundo quadrimestre de 2024, a Controladoria-Geral realizou 06 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	Empresa Contratada	SEI: Origem	SEI: Auditoria	SEI: Relatório
Pregão Eletrônico n. 028/2022; Contrato n. 001/2023	CTI/CGA	Consórcio Stefanini – Whoopi	2022/0014882	2024/0003795	0985570 (atualização)
Pregão Eletrônico n. 075/2023; Contrato n. 002/2024	CTI/CGA	Central IT Tecnologia da Informação S/A	2023/005569	2024/0003795	1004546
Pregão Eletrônico n. 011/2023; Contrato n. 010/2023	CGA	Telefônica Brasil S/A	2022/0016717	2024/0003795	1013858 (atualização)



Pregão Eletrônico n. 073/2023; Ata de Registro de Preços n. 011/2024 e 012/2024	CGA	Avanti Construções e Serviços Ltda	2023/0006282	2024/0003795	1031236
Inexigibilidade; Contrato n. 002/2022	EDEPE	Minha Biblioteca Ltda	2022/0003250	2024/0003796	1004527 (atualização)
Pregão Eletrônico n. 001/2023; Contrato n. 003/2023	EDEPE	Brasitur Eventos e Turismo Ltda	2022/0015296	2024/0003796	1005316

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

Acrescenta-se que a Controladoria-Geral, por meio do Ofício CG n. 01/2023, enviado à Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral, estabeleceu fluxo agilizado de acompanhamento de licitações e contratos de especial importância, nas seguintes situações:

- 1) contratações por dispensa ou inexigibilidade de licitação;
- 2) procedimentos licitatórios cuja manifestação de conveniência e oportunidade deva ser exarada pelo/a Defensor/a Público/a-Geral;
- 3) procedimentos licitatórios cuja manifestação de conveniência e oportunidade deva ser exarada pelo/a Primeiro/a Subdefensor/a Público/a-Geral; e
- 4) outros procedimentos considerados igualmente pertinentes pela Coordenação da Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral.

O objetivo é o de reforçar os fluxos de controle interno em procedimentos licitatórios e assemelhados de especial magnitude ou sensibilidade, garantindo-se a cientificação da Controladoria-Geral após a elaboração de parecer e respectiva aprovação pela Coordenação da Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral em cada caso.



Por isso, no 2º quadrimestre, foram avaliados e são regularmente acompanhados nesse fluxo, sem prejuízo do acompanhamento de outros casos, os seguintes procedimentos:

TOTAL DE PROCEDIMENTOS VERIFICADOS (44)			
Número PA SEI			
2024/0009875	2024/0012236	2024/0013258	2024/0016599
2024/0000918	2024/0013014	2024/0013378	2024/0017860
2024/0009930	2024/0012436	2024/0014003	2024/0020030
2024/0007710	2024/0012873	2024/0014809	2024/0020033
2024/0010954	2024/0012466	2024/0014667	2024/0020619
2024/0006366	2024/0012373	2024/0014504	2024/0020697
2024/0011730	2024/0012532	2024/0016663	2024/0021398
2023/0031639	2024/0013005	2024/0002318	2024/0021589
2023/0032362	2024/0007521	2024/0016908	2024/0021495
2024/0011477	2024/0013353	2024/0016702	2024/0021478
2024/0011752	2024/0013065	2024/0017369	2024/0022196

2. Disposições Finais:

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 com colaboração da assistente técnica, avaliado e revisado pelo defensor público controlador-geral.

Alvimar Virgílio de Almeida
Defensor Público Controlador-
Geral

Paulo Yoshio Maeda
Agente de Defensoria

Maria Paula Ferraz Nabhan
Assistente Técnica





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
dentro da meta estabelecida
dentro da meta estabelecida
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	Q2
APURADO	18	17
META	23	23
% DA META	77,1%	72,9%
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.



	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
	3	4	5	6

	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
	4	4	4	5



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

Indicador

4222 – Número de Postos DPESP

	2024_01	2024_02	2024_03	2024_04
4222 - NÚMERO DE POSTOS DPESP	167	167	167	167

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

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	167
META	177
% DA META	94,4%

Q2
167
177
94,4%

JUSTIFICATIVA	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	-	-	-	-	-	-	-
5162 - QUANTIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS PRODUZIDOS	1.816	293	490	752	870	814	526	1.999

QUADRIMESTRE	Q1
APURADO	3.351
META	3.652
% DA META	92%

Q2
4209
3.652
115%

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
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

QUADRIMESTRE	Q1	Q2
APURADO	4.560.314	4.473.811
META	3.743.830	3.743.830
% 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
5186 - DEFENSORES, SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDEPE	99	535	616	681	502	294	285	486

QUADRIMESTRE	Q1	Q2
APURADO	1.931	1567
META	720	720
% 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%
META	50%	50%
% 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			
META	35				35			
% 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
5193 - NÚMERO DE PARTICIPANTES EM EVENTOS DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS	72	889	291	656	627	523	466	481

QUADRIMESTRE	Q1	Q2
APURADO	1908	2097
META	2.100	2.100
% 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
5570 - INTERAÇÕES COM USUÁRIOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DIGITAIS	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%

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%).



<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%
META	60%
% DA META	98%

Q2
56,3%
60%
94%

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

dentro da meta estabelecida
