



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

Relatório de **ATIVIDADES**

Medidas Propostas e Adotadas
Resultados Obtidos

1º SEMESTRE DE 2019

Sumário

1. Administração Superior Biênio 2019/2020 e Equipe da Ouvidoria	03
2. Apresentação	
Cristiano Nogueira Peres Preza.....	04
3. Novos Programas da Ouvidoria	05
3.1 Ouvidoria Volante	
3.2 Ouvidoria Ativa	
2.3 Ouvidoria Itinerante	
4. Melhoria do Atendimento	08
4.1 Melhorias detectadas	
4.2 Capacitação e Certificação	
4.3 Reunião e Otimização de Fluxo	
5. Participação e Controle Social	09
5.1 Reunião com Sociedade Civil e Movimentos Sociais	
5.2 Fortalecimento dos Movimentos	
5.3 Fortalecimento das Redes de Ouvidorias em Mato Grosso	
5.4 Guia do Atendimento Humanizado	
6. Ação Política Programática	10
6.1 Participação no Conselho Nacional de Ouvidorias	
6.2 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública	
7. Fortalecimento Institucional	11
7.1 Fortalecimento Institucional com o Poder Legislativo Estadual	
7.2 Mutirões	
7.3 Propositura da Carta de Serviços aos Usuários da Defensoria Pública: Implantação no site no 2º semestre	
8. Comunicação Institucional	16
9. Dados Gerais do Relatório	18
10. Demandas Apresentadas	24
11. Recomendações	25
12. Considerações Finais	27

1. Administração Superior e Equipe da Ouvidoria

Defensor Público-Geral do Estado de Mato Grosso

Clodoaldo Aparecido Golçalves de Queiroz

Subdefensores Públicos-Generais do Estado de Mato Grosso

Rogério Borges de Freitas

Gisele Chimatti Berna

Corregedor Geral

Marcio Frederico de Oliveira Dorilêo

Secretária Executiva

Maria Luziane Ribeiro

Ouvidor-Geral

Cristiano Nogueira Peres Preza

Conselho Superior da Defensoria Pública Geral de Mato Grosso

Silvio Jéferson de Santana

Fernanda Cícero de Sá Soares

José Edir de Arruda Martins Júnior

Paulo Roberto Marquezini

Giovanna Santos

Fernando Soubhia

Kelly Chistina Monteiro

Érico da Silveira

Ouvidoria Geral

Cristiano Nogueira Peres Preza

Luciano Araújo Nascimento

Ildmar Botelho da Costa Campos

Getúlio Costa Ribeiro

Roger Perisson Matos Oliveira

2. Apresentação



A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso é uma das primeiras experiências de órgão externo de participação e controle social em uma instituição jurídica no país, um marco na democracia participativa. Trata-se de uma conquista social decorrente da forte mobilização da população que luta por justiça e política social para os vulneráveis.

Este relatório apresenta as principais ações realizadas e os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso referente ao 1º semestre de 2019. Sua elaboração atende as disposições do Art. 105.C, III da Lei Federal 80/1994 e segue as diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos que se relacionam com a Instituição. Ao longo dos capítulos, é compartilhado a gestão e modelo de atuação da Ouvidoria Geral, além dos indicadores referentes ao período, ações propostas e adotadas para proporcionar uma melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo órgão aos assistidos que buscam informações, intermediação e acesso à Justiça na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

Os resultados exitosos decorrem da parceria com as organizações e movimentos sociais, do engajamento da equipe interna da Ouvidoria, do compromisso da Administração da Defensoria com a Ouvidoria, do relacionamento frutífero construído com todos os demais órgãos de execução e de administração da Instituição, e das diversas parcerias para viabilizar os projetos aqui relatados.

Nesse relatório do 1º semestre, os registros de nossas ações estão estruturados nos seguintes eixos: A criação de novos programas da Ouvidoria como "OUVIDORIA VOLANTE, OUVIDORIA ATIVA e OUVIDORIA ITINERANTE, Criação da Identidade Visual (logo), melhoria e aumento no número de atendimento aos assistidos, criação de 03 novas ferramentas de comunicação (DEFENZAP / INSTAGRAM E FACEBOOK), capacitação da equipe da Ouvidoria Geral, propositura da Carta de Serviços aos usuários, fortalecimento da participação e controle social, fortalecimento institucional, parcerias e troca de experiências com demais órgãos (Justiça Comunitária-TJ/MT, UFMT, Ouvidoria do MP/MT) dentre várias outras ações basilares. Agora a missão é continuar credenciando e fortalecendo a Ouvidoria como uma voz audível capaz de influenciar e contribuir nos rumos institucionais.

3. Novos Programas da Ouvidoria

3.1 Ouvidoria Volante - Visita aos núcleos do Interior: 1ª etapa (5 dias)



ALTA FLORESTA



COLIDER



SINOP



SORRISO



LUCAS



NOVA MUTUM



NOBRES



JUSCIMEIRA



RONDONÓPOLIS



- 2266km
- 11 cidades
- 15 reuniões

Ouvidoria Volante é o programa de abertura da Ouvidoria para o diálogo com os profissionais da Defensoria Pública e Sociedade Civil, através de visitas em diversos núcleos localizados nas cidades do interior do Estado.

A) OBJETIVO: A ação busca conhecer “in loco” a realidade, falar sobre os principais problemas da Região, ouvir as demandas locais, buscando a escuta qualificada e a participação ativa da sociedade, servidores(as) e Defensores (as) Públicos (as), aproximando cada vez mais o Interior com a capital.

B) ETAPAS: O programa consiste em um calendário de visitas, encontros e debates nas diversas cidades que possuem atendimento da Defensoria para falar sobre os principais problemas da região e ouvir as demandas locais da sociedade. Após há um diagnóstico institucional de cada local visitado. As principais demandas, reclamações, sugestões e medidas são encaminhadas aos órgão responsáveis. Nesse 1º semestre de 2019 o programa Ouvidoria Volante visitou 11 cidades localizadas na Regiões Norte, Médio Norte e Sul do estado de Mato Grosso.

C) DIAGNÓSTICOS LOCAIS E ENCAMINHAMENTOS:

Após as visitas e encontros, houve o registro e sistematização das informações recolhidas para compor um diagnóstico. O objetivo foi ampliar o diálogo com os movimentos sociais locais e estimular sua participação nos diversos processos da Defensoria Pública, como o Guia de Atendimento Humanizado que está sendo discutido para possível implantação pelo órgão.

3.2 Ouvidoria Ativa: *(Ações nos núcleos da Defensoria Pública)*

- Onde o problema acontece
- Busca ativa da opinião do usuário sobre o serviço prestado
- Colaboração no processo de aperfeiçoamento e consolidação das melhorias do diálogo entre Defensoria/servidores e sociedade civil



NÚCLEO CÍVEL (CUIABÁ)



NÚCLEO INTERIOR

Neste cenário de ampliação exponencial da demanda, nosso compromisso é promover a modernização da gestão administrativa, com o objetivo de otimizar e racionalizar os recursos públicos, para atender mais e melhor os assistidos.

Assim, a Ouvidoria Geral da DPE/MT não espera mais apenas que o usuário se dirija até ela para fazer reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios.

Com a criação desse novo programa, a postura da Ouvidoria é outra, indo até o usuário da Defensoria Pública para saber a realidade sobre os serviços ofertados antecipando-se à sua voluntária participação, abrindo uma nova perspectiva de participação do cidadão na gestão, a fim de fortalecer o exercício de cidadania, com respeito à efetivação do direito de ter acesso à Justiça

- Ampliação da escuta e acesso a informação;
- Visitas “in loco” permanente aos núcleos da Defensoria Pública para detectar as necessidades e a satisfação dos assistidos.

3.3 Ouvidoria Itinerante: (Ações externas)



REUNIÃO COM SOCIEDADE CIVIL PEDRA 90 (Cuiabá)



REUNIÃO COM SOCIEDADE CIVIL INTERIOR

Busca atender populações que vivem em condições de vulnerabilidade social, isto é, sem a possibilidade, por questões territoriais, culturais e/ou socioeconômicas, de terem acesso a programas, projetos e atividades que permitam o exercício da cidadania por meio de direitos e serviços garantidos pela Constituição Federal. Com atividades desenvolvidas para estimular a participação social, a disseminação de informações em direitos e a conscientização popular, constituindo-se em instrumento promotor da democratização e ampliação dos direitos do cidadão.

A Ouvidoria Itinerante visa uma metodologia horizontal de sensibilização e conscientização das populações vulneráveis, por meio do empoderamento e da educação popular, oferecendo as condições mínimas necessárias para que os cidadãos possam ter suas demandas atendidas/respondidas, levando informação para população que tem dificuldades históricas de acesso a Defensoria Pública e aos canais de participação, como o próprio DEFENZAP, (WhatsApp da Ouvidoria da DPE/MT) faz, uma escuta humanizada e qualificada com a gestão e o devido encaminhamento para as demandas apresentadas.

4. Melhoria do Atendimento

4.1 Melhorias detectadas

- Melhoria na operacionalização com a implantação de novas ferramentas mais acessíveis aos assistidos.

4.2 Capacitação e Certificação

- Priorização de ações
- Sensibilização no atendimento e cobrança de respostas e soluções
- Organização (Troca de experiências / Diagnóstico da instituição)



4.3 Reunião e Otimização de Fluxo

Atendimentos e de procedimentos abertos.

- Resolutividade (assuntos mais frequentes)
- Tabulação (evolução nos números de atendimento)
- Desburocratização



5. Participação e Controle Social

5.1 Reunião com Sociedade Civil e Movimentos Sociais



5.2 Fortalecimento dos Movimentos



5.3 Fortalecimento das Redes de Ouvidorias em Mato Grosso



5.4 Guia do Atendimento Humanizado (Em discussão com a sociedade civil)



Objetivo

- Efetividade dos direitos fundamentais
- Uniformidade das ações no órgão
- Promover os direitos humanos
- Garantir atendimento humanizado e de excelência
- Agregar valor ao nome da DPE/MT
- Melhorar o ambiente de trabalho

6. Ação Político Programática

6.1 Participação no Conselho Nacional de Ouvidorias



Brasília - DF



Belém - PA

A Ouvidoria Geral participou de 02 (duas) Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidoria. No Encontro ocorrido em fevereiro em Brasília (DF), na ocasião a Ouvidoria conheceu a dinâmica e regras do Conselho e afirmou o compromisso de fortalecer a atuação da Defensoria Pública na defesa dos direitos humanos, atuar no auxílio da padronização de ideias eficazes adotadas em outros estados, contribuir para a criação de manuais e cartilhas que orientem o servidor no atendimento ao público, onde foram entre as pautas debatidas no primeiro encontro nacional. No mês de Abril a Ouvidoria Geral do Mato Grosso participou novamente de mais uma reunião desse Conselho, em Belém (PA), foi realizada a eleição da nova diretoria da instituição, tendo o Ouvidor Cristiano Nogueira, da Defensoria Pública de Mato Grosso, sido eleito para o cargo de Secretário Geral.

6.2 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública



A Ouvidoria participou de todas as reuniões do Conselho Superior da Defensoria Pública, onde se manifestou em processos que apresentavam impactos diretos nos direitos dos(as) usuários(as), da Sociedade Civil ou no orçamento da instituição.

7. Fortalecimento Institucional

7.1 Fortalecimento Institucional com o Poder Legislativo Estadual



7.2 Mutirões

A Ouvidoria Geral contribuiu para a retomada das participações do órgão no maior número possível de mutirões por entender a importância da participação desses eventos nas comunidades mais carentes devido a distância que esses povos estão dos núcleos, além das dificuldades de acesso aos serviços da Defensoria Pública, exigindo o financiamento dos gastos com o deslocamento.

A falta de acesso aos serviços da Defensoria impacta o (re)conhecimento dos direitos fundamentais e, por vezes, mantém ciclos de violações e negação de direitos nas comunidades. O contato com as realidades das comunidades da periferia permite aos Defensores Públicos e servidores o mapeamento das principais vulnerabilidades da comarca em que atuam, possibilitando uma atuação mais condizente com a promoção dos direitos humanos e a defesa dos direitos individuais e coletivos.

Além do atendimento aos casos individuais, as participações da Defensoria nos mutirões propiciam às comunidades conhecerem a estrutura do sistema de Justiça e do funcionamento dos seus serviços e áreas de atuação. Permite, também, a construção de rede com Associações Comunitárias, Organizações Governamentais e não Governamentais, lideranças comunitárias para a ampliação do acesso e o exercício dos princípios garantidos constitucionalmente, tornando a Defensoria Pública defensora da própria sociedade, e não somente dos(as) hipossuficientes.

7.2.1 Fevereiro



Bairro: Altos da Serra

7.2.2 Março



Bairro: CPA 2 - Viva Seu Bairro (TV Gazeta)

7.2.3 Abril



Bairro: Morada do Ouro - Sesi Papa - Multição (TV Centro América)



Bairro: Jardim União - Defensoria Até Você

7.2.4 Maio



Programa Viva Seu Bairro: Região Sul (Coxipó)

7.2.5 Junho



Programa Viva Seu Bairro: Região Norte

7.3 Propositura da Carta de Serviços aos Usuários da Defensoria Pública: Implantação no site no 2º semestre



PROBLEMA EXISTENTE:

Reclamações recorrentes por falta de informações precisas aos usuários.

SOLUÇÃO:

Proposição da carta de serviços ao cidadão. (Ação corretiva)

BENEFÍCIO DA CRIAÇÃO

- Facilitar a participação do cidadão nas ações e programas do órgão;
- Ampliar as informações sobre: serviços oferecidos, requisitos, normas, documentos e demais informações;
- Etapas dos procedimentos;
- Locais e formas de prestação de serviços

7.4 Pesquisa de Satisfação - Parceria firmada entre Ouvidoria Geral e UFMT: Realizará no início do 2º Semestre



OBJETIVO:

- 1º Avaliar a satisfação do usuário da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.
- 2º Conhecer os indicadores
- 3º Identificar os pontos fracos existentes no órgão
- 4º Apontar soluções efetivas para problemas corriqueiros
- 5º Aprimorar a credibilidade e fortalecimento da imagem da instituição perante a sociedade

7.5 Parceria firmada entre Ouvidoria Geral DPE e Ouvidoria MP

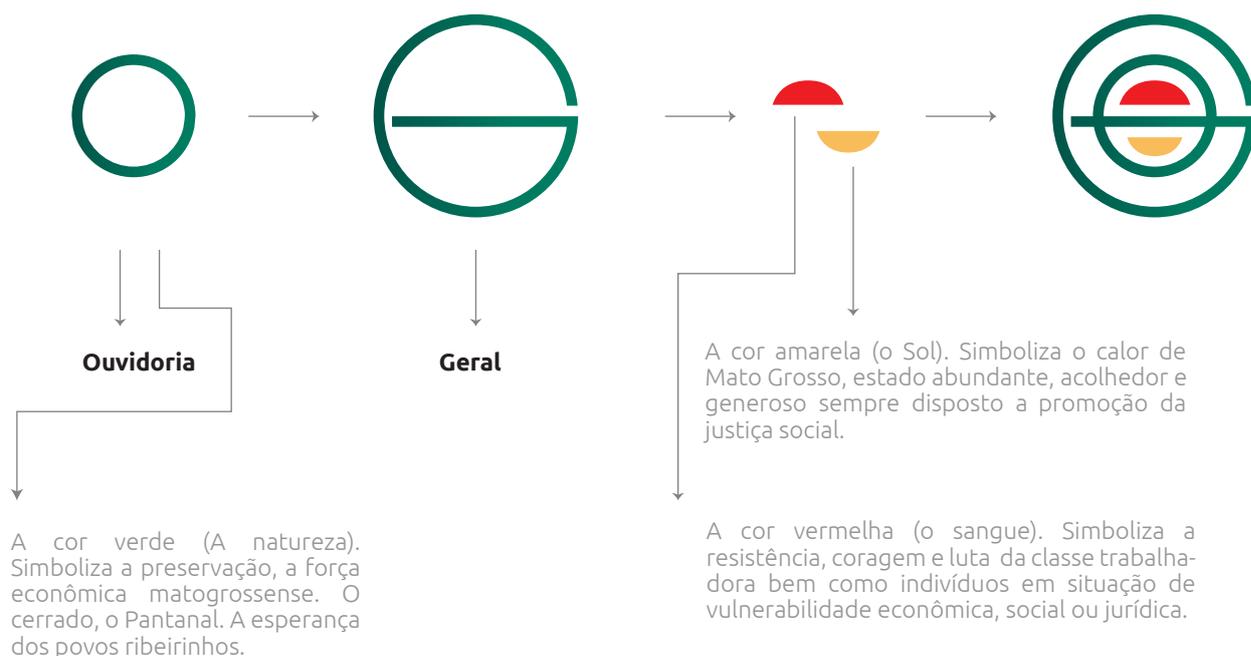


7.6 Parceria firmada entre Ouvidoria Geral DPE e a Justiça Comunitária (TJ/MT)



8. Comunicação Institucional

8.1 Ampliação da transparência e aperfeiçoamento de Comunicação (Criação do Logo)



IDENTIDADE VISUAL DO ÓRGÃO

- Reforça e unifica a imagem institucional da Ouvidoria Geral, buscando uma comunicação mais dinâmica com seu público.
- Estratégia decorrente das mudanças organizacionais que coloca a Ouvidoria Geral - DPE/MT como uma, dentre outras ouvidorias externas das Defensorias, que se modernizou em perfeita sintonia com o que acontece no mundo da normatização.
- O novo desenho simboliza o nosso Estado reforçando a essência da força de Ouvidoria Externa como órgão que assimila e atualiza rapidamente as demandas do tempo e avança para o futuro, reforçando o modelo na democracia participativa que é referência na justiça brasileira.

8.2 Criação de 03 novas ferramentas de comunicação

A Ouvidoria Geral está mais preparada e mais adequada para atender a todos que a recorrem, visando sempre orientá-los e apoiá-los em suas dúvidas.

A conectividade e a rapidez dos negócios e serviços prestados demandam cada vez mais uma qualidade de atendimento de alto nível.

Entregar as respostas de forma ágil e eficaz gera confiança e proximidade com os assistidos.



DEFENZAP:
(65) 99965-0123
WhatsApp da **Ouvidoria**



OuvidoriaGeralDPMT



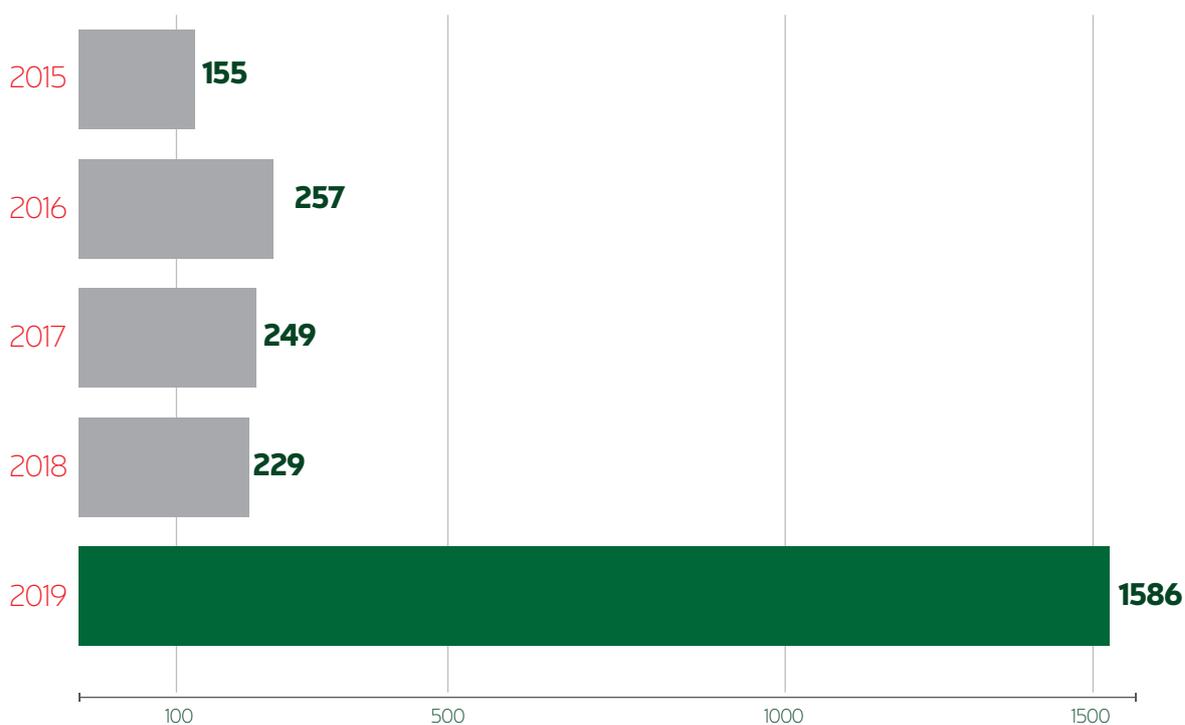
OuvidoriaGeralDPMT

9. Dados Gerais do Relatório

9.1 Dados dos números de atendimentos realizados no 1º semestre de 2019

	 Defenzap Mensagem	 Defenzap Ligação	 Instagram	 Facebook	 Telefone Fixo	 Presencial	 E-mail	Total Mês
Janeiro	Não Existia	Não Existia	Não Existia	Não Existia	88	115	11	214
Fevereiro	Não Existia	Não Existia	01	01	82	146	09	239
Março	51	34	03	02	53	114	10	267
Abril	60	40	02	05	78	96	08	289
Maiο	66	44	01	07	85	110	03	316
Junho	54	36	06	06	72	87	0	261
Total 1º Semestre	231	154	13	21	458	668	41	Total Semestre 1586

Números dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral da DPEMT nos últimos 5 anos (1º Semestre)



9.2 Relatórios Detalhados: Comparativos do 1º semestre

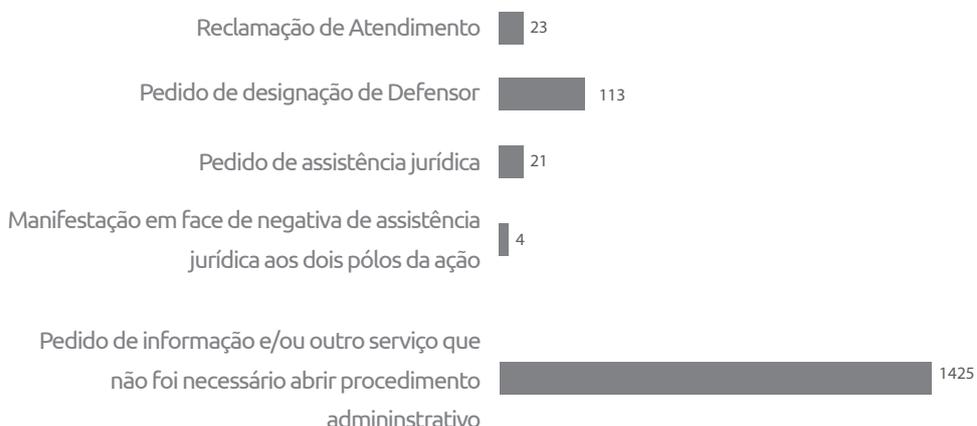
Nesse 1º semestre de 2019, a Ouvidoria superou as dificuldades financeiras que afetam o país e o Estado e conseguimos aumentar os índices de expansão de atendimentos, investindo na melhoria e na qualidade de nossa principal missão: o atendimento à população vulnerável, realizando 1586 atendimentos aos usuários que procuraram nossos serviços, sendo que destes foram: 668 pessoas que estiveram pessoalmente na Ouvidoria; 458 manifestações através de ligações recebidas no telefone fixo, 41 manifestações por correio eletrônico e os demais 419 atendimentos através dos novos canais de comunicação que foram criados no início do corrente ano (Defenzap / Instagram e Facebook).

Em comparação a soma dos 1ºs semestres dos 4 (quatro) anos anteriores, juntos, (2015 a 2018) com o 1º semestre desse ano, a Ouvidoria Geral atendeu 696 assistidos a mais devido a realização da capacitação da equipe e dos novos canais de comunicação criados, reduzindo também o número proporcional, comparado, de procedimentos administrativos abertos, através da melhoria do diálogo entre assistidos, defensores, e servidores com a Ouvidoria Geral.

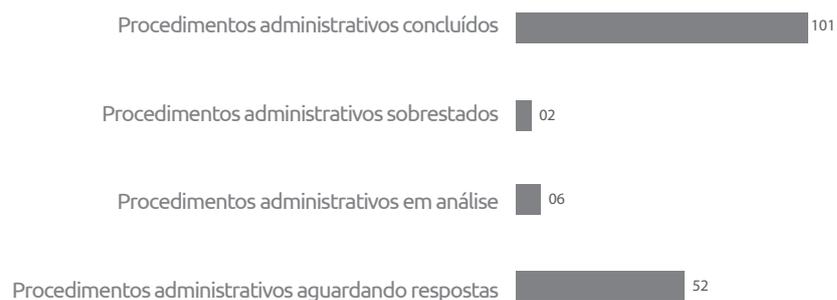
9.3 Dados Gerais

10.3.1 Tipos de Manifestações

O gráfico abaixo demonstra que o maior número de manifestação foi o de pedido de informações e/ou outro serviço que foi possível ser resolvido sem a necessidade da abertura de um procedimento administrativo (1425). Houveram 113 pedidos de Designação de Defensor devido a falta de orçamento do órgão em convocar todos os aprovados do atual concurso vigente e conseqüentemente há muitas vagas de Defensor Público que não estão preenchidas, 23 reclamações, estão relacionadas à falta de senha, falta de informação para o usuário, prioridade no atendimento ao idoso, falta de esclarecimento por parte dos estagiários ao atender os usuários, ausência de caixa coletora de manifestação, ausência de formulário eletrônico de manifestação no site, além dos 21 pedidos de assistência jurídica e 04 denegações em face de negativa de assistência jurídica aos dois polos da ação.



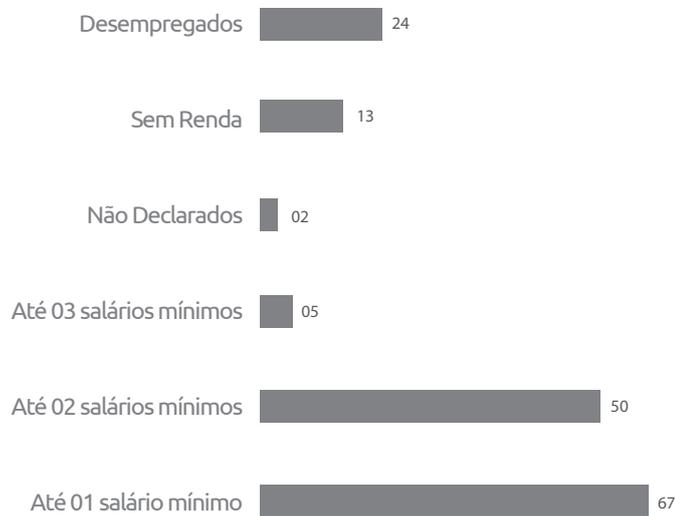
9.4 Dados sobre procedimentos administrativos abertos: 161 total



9.5 Dados percentuais específicos às formas de acesso utilizada pelos manifestantes dos procedimentos abertos: 161



9.6 Dados percentuais sobre a remuneração média dos manifestantes que foram realizados aberturas de procedimentos administrativos e atendidos.

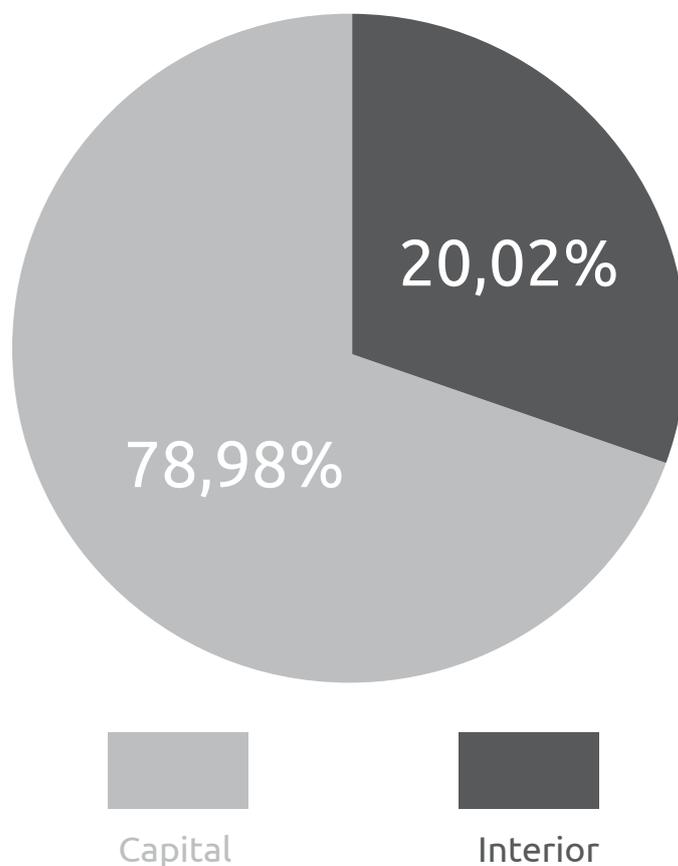


9.7 Dados percentuais sobre o gênero dos manifestantes que foram realizados aberturas de procedimentos e que foram atendidos

Não declarado: 4%
Mulheres: 50%
Homens: 44%

Dos usuários que procuraram a Ouvidoria, as mulheres foram as que mais efetuaram manifestações, seguido dos homens. Um pequeno número de usuários não declararam seu gênero e associação ou outros.

9.8 Dados percentuais específicos à residência dos manifestantes que foram realizados aberturas de procedimentos administrativos e foram atendidos



CONCLUSÃO:

Houve um aumento de quase 200% no número de atendimentos realizados aos assistidos que residem no interior do estado. Em 2018 esse número era de apenas 7%

Hoje de cada 10 assistidos que buscam atendimento na Ouvidoria Geral da Defensoria Pública, 02 não residem nem em Cuiabá, nem em Várzea Grande. Isso só foi possível após otimizarmos as rotinas de trabalho e implantarmos novas ferramentas de comunicação, reduzindo assim a distância física entre os assistidos do interior e a Defensoria Pública do Estado.

- Total de Atendimentos realizados: **1586**
- Atendimentos aos residentes em Cuiabá e Várzea Grande: **1265** (78,98%)
- Atendimentos aos munícipes do interior: **321** (20,02%)

MEDIDAS PROPOSTAS E ADOTADAS

- Padronização da identidade visual e comunicação (Logo Ouvidoria Geral);
- Implantação de novas Ferramentas de Comunicação com os assistidos;
- Qualificação, capacitação e certificação em Ouvidoria;
- Criação do Projeto Ouvidoria Volante;
- Implantação do Projeto Ouvidoria Itinerante e Ouvidoria Ativa;
- Fortalecimento da participação e controle social;
- Ações de estreitamento do órgão com o Poder Legislativo Estadual;
- Fortalecimento da participação em mutirões;
- Propositura da criação da Carta de Serviços aos Usuários;
- Realização da Pesquisa de Satisfação em parceria firmada com a UFMT;
- Início da discussão com a sociedade civil sobre implementação do Guia de Atendimento Humanizado;
- Implantação do livro de atendimento anual (aberto e registrado) em formato de “livro ata”, com registro manuscrito das atividades, constando termo de abertura e futuramente o de encerramento que será realizado no último dia útil do ano.

RESULTADOS OBTIDOS

- Aproximação entre os assistidos e Sociedade Civil do Estado com a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado;
- Aumento nas demandas de atendimentos do interior;
- Aumento de quase 700% no número de atendimentos em relação ao 1º semestre do ano passado (2018);
- Gestão mais eficaz;
- Otimização de fluxo;
- Aumento exponencial no atendimento e considerável redução nas demandas de abertura de procedimentos administrativos;
- Fortalecimento Institucional perante a sociedade.

10. Demandas Apresentadas

1. Reclamações referentes à ausência de Defensor em muitas Comarcas do interior do Mato Grosso, onde o usuário não tem qualquer suporte jurídico;
2. Agendamento para que todos os usuários possam ser atendidos sem precisar ficar na fila. (Reclamação referente à fila das senhas distribuídas pelo núcleo civil, especialmente na área de família);
3. Retomada da participação do órgão em mutirões e da organização de mais eventos do projeto Defensoria até você!;
4. Reforma da van, que encontra-se estragada, para ser utilizada em um projeto de Defensoria Itinerante;
5. Ausência de formulário eletrônico para manifestação dos usuários no site;
6. Solicitação de mudança de horário de abertura dos núcleos de atendimento de Cuiabá e distribuição de senhas aos assistidos, no mínimo 01 (uma) hora antes do início do expediente;
7. Falta de informação acerca das atribuições dos Defensores nas Comarcas da capital e do interior no site ;
8. Requisição de aceleração e fortalecimento do número de Defensores no atendimento na área de família;
9. Senhas insuficientes para o atendimento na área da família em Cuiabá;
10. Solicitação de material impresso com informações sobre o papel da Defensoria e Ouvidoria;
11. Ausência de Formulário de Pesquisa de Satisfação e Caixa Coletora para manifestação dos usuários nos núcleos;
12. Inclusão das novas ferramentas de canais de comunicação da Ouvidoria Geral no site da Defensoria Pública;
13. Pedido de esclarecimento sobre processos;
14. Criação da ficha de encaminhamento de assistidos de um núcleo para outro núcleo.

11. Recomendações

1. Implantação da Carta de Serviços no site da Defensoria Pública;
2. Realização de Seminário com a Sociedade Civil para construirmos, juntos, o projeto do Núcleo de Direitos Humanos e do Guia de Atendimento Humanizado da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso;
3. Curso de formação para estagiários e voluntários para informar qual o papel da Defensoria; tendo em vista que há rotatividade de entrada de estagiários;
4. Curso de formação e atendimento para os Defensores, servidores, estagiários e voluntários com ênfase a capacitação humana após a implantação da Carta de Serviços e do Guia de Atendimento Humanizado voltado para qualificação nos atendimentos realizados na Defensoria Pública com com o intuito de promover melhorias dentro do órgão, sobretudo no que diz respeito ao acolhimento da população carente. E com tópicos sobre "Resiliência", "Administração do Tempo", "Gerenciamento de Conflitos" , "Inteligência Emocional" dentre outros,...;
Foco: qualificação profissional e pessoal,
5. Adotar em todas a Defensoria Pública o meio de entrada para a Ouvidoria de caixa de sugestões, para que surjam maiores demandas avaliativas do trabalho da Defensoria Pública;
6. Disponibilização de formulário eletrônico para recebimento dos usuários no site do órgão;
7. Publicação de dados e informações relevantes aos serviços da Defensoria afim de facilitar a vida do cidadão que busca os serviços no site e rede social;
8. Divulgação da existência da Carta de Serviços no site, dando ênfase nos informativos com a relação aos documentos básicos necessários para o atendimento na Defensoria Pública afim de que se evite desclocamentos desnecessários;
9. Levantamento de informação sobre o número de pessoas que não conseguem atendimento em cada um núcleo da Defensoria Pública, para sabermos realmente a necessidade de Defensores em cada área específica;
10. Fortalecimento do atendimento da área da família, tendo em vista que a demanda é alta e o número de Defensores Públicos lotados não é suficiente para atender os assistidos, que buscam o atendimento nessa área;
11. Autorização de fixação de cartazes nos núcleos para ampla divulgação da Ouvidoria e dos canais de comunicação disponíveis aos assistidos;

12. Necessidade de construção e discussão ampla de projetos de melhoria da visualização da Defensoria;

13. Necessidade de estabelecer novas readequações das atribuições dos Defensores Públicos, para permitir o atendimento da população, em especial nos locais onde não há assistência judiciária do Município ou núcleo de prática jurídica que preste atendimento.

14. Realização de mais mutirões do Projeto Defensoria até Você. (Só foi realizado 01(um) no 1º semestre de 2019);

15. A Ouvidoria recebeu muitas reclamações acerca da inoperância dos telefones e sobre a comunicação com o atendimento no Núcleo Civil e a dificuldade de agendamento por telefone. Sugerimos a ampliação da equipe do atendimento e a disponibilização e divulgação de um número de telefone para os(as) usuários(as) que desejam agendar o atendimento;

16. Sugerimos a contratação de um(a) intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), sobretudo no atendimento inicial, e de adaptação tecnológica ou alternativa ao serviço de atendimento em um local especial que possibilite o acesso das pessoas surdas e com deficiência auditiva;

17. Ampliação das práticas de atuação extrajudicial, com o objetivo de reduzir a Judicialização, pois a Defensoria Pública, como instrumento de promoção dos direitos humanos e do acesso à justiça, tem que focar mais na atuação na resolução extrajudicial dos litígios, evitando a judicialização e contribuindo para a otimização do serviço prestado e a diminuição dos gastos para o Estado.

18. Curso de Educação em Direitos nas comunidade para estimular e educar a população a resolver seus problemas sem precisar instalar o litígio por meio de um processo judicial a começar pela área de família, sugestão.

19. Necessidade de convocação de mais defensores classificados no último concurso público e a contratação de mais servidores pois a Defensoria necessita prestar um serviço de mais qualidade para os usuários além de facilitar o trabalho dos defensores;

20. Compra de capas para assentos prioritários para identificação das áreas reservadas à pessoas idosas, gestantes, lactantes, acompanhada por criança de colo, portadores de necessidades especiais e/ou mobilidade reduzida, com sinalização autoexplicativa, perceptível, e fixada em locais de fácil visibilidade.

12. Considerações Finais

Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria Geral – DPE/MT com o bom atendimento aos assistidos, entendemos o papel do órgão no sistema de Justiça e a cada dia mais nos empenhamos em fortalecer a confiança dos nossos usuários e a prestação do bom serviço. Valorizamos o bom relacionamento com a Sociedade Civil e com os nossos assistidos, esses avanços estão voltados a atender as necessidades dos usuários que estão cada vez mais exigentes e mais digitais.

Acreditamos na utilização consciente das novas tecnologias, esclarecendo e orientando corretamente aos que nos procuram diariamente, nos empenhando em oferecer informações e serviços mais simples e ágeis. Menores prazos para solução dos problemas e maior disposição em transformação de processos, nos coloca na vanguarda do relacionamento.

A Ouvidoria Geral entende seu papel transformador e fundamental na mobilização de toda organização em prol do assistido, com isenção, imparcialidade, sendo um representante legítimo dos interesses da Sociedade Civil e usuários, fazendo de cada reclamação uma oportunidade.

Entretanto, é preciso dizer que os bons frutos colhidos nesse primeiro semestre advém especialmente da consolidação de uma Ouvidoria madura institucionalmente, forte socialmente e equilibrada no cotidiano de uma relação de interface entre sociedade civil e sistema judiciário

Esse estágio é consequência inevitável da experiência que adquirimos no órgão, onde conseguimos entender suas dificuldades e limitações para buscarmos soluções e intermediários dentro de uma gestão eficiente, criativa, humana e que tem como alicerce o Princípio da Razoabilidade em busca das soluções dos conflitos recebidos diariamente.

Observando as ações propostas e adotadas, fica evidente que estamos na direção certa. E, olhando para dentro de nossa própria organização, é nítido que aprendemos com este processo e como temos, hoje, uma Ouvidoria mais robusta e qualificada. Definitivamente, a gestão atual da Ouvidoria Geral é produto deste importante trajeto de retomada dos serviços prestados, junto a população mais carente através de várias ações itinerantes realizadas, ligado umbilicalmente ao cumprimento das atribuições deste órgão, tão importante para o povo que precisa de direitos.

Nesse primeiro momento, uma das mais importantes missões que estabelecemos foi a de decidir sobre as prioridades e o desenho de uma agenda dinâmica focada na ampliação e fortalecimento dos espaços de participação e controle social.

O trabalho foi focado na preparação e aperfeiçoamento da equipe da Ouvidoria para melhorar a prática dos atendimentos, facilitar a participação do cidadão nas ações e programas do órgão, identificação das áreas que estejam merecendo mais atenção da Administração Superior, contribuir para o fortalecimento institucional, reforçar e unificar a imagem da instituição da Ouvidoria Geral, aproximar os assistidos do interior com a Ouvidoria através da criação de novas ferramentas de comunicação e otimizar os fluxos de abertura de procedimentos desnecessários que tornaram a gestão nesse 1º semestre mais eficaz.

Há, ainda, muitos desafios a serem enfrentados nos próximos semestres de gestão. Mas existe clareza e amadurecimento institucional suficiente para enfrenta-los. A equipe de servidores da Ouvidoria, corpo técnico altamente qualificado, somados aos autores sociais que historicamente vem dialogando com a Defensoria Pública matogrossense, certamente contribuirão para promover mudanças estruturantes e sistêmicas na Instituição, relacionadas ao aprimoramento de políticas internas que ampliem ainda mais o acesso à Justiça no Estado de Mato Grosso.

Este relatório será encaminhado para o Conselho Superior da Defensoria Pública, Defensor Público Geral, Conselhos Estaduais e Municipais, bem como estará disponível no site da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, conforme determinação do Art. 105.C, III da Lei Federal 80/1994.

Atenciosamente,

CRISTIANO NOGUEIRA PERES PREZA

Ouvidor Geral da DPE/MT

Cuiabá, junho de 2019.



DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESTADO DE MATO GROSSO

Relatório de **ATIVIDADES**

Medidas Propostas e Adotadas
Resultados Obtidos

1º SEMESTRE DE 2019



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO