



OUVIDORIA GERAL  
DEFENSORIA PÚBLICA  
MATO GROSSO

# Relatório de **ATIVIDADES**

Medidas Propostas e Adotadas  
**Resultados Obtidos**

2º SEMESTRE DE 2019

# Sumário

<b>1. Administração Superior Biênio 2019/2020 e Equipe da Ouvidoria</b> .....	03
<b>2. Apresentação</b>	
Cristiano Nogueira Peres Preza.....	04
<b>3. Novos Programas da Ouvidoria</b> .....	05
3.1 Ouvidoria Volante	
3.2 Ouvidoria Ativa	
3.3 Ouvidoria Itinerante	
<b>4. Melhoria do Atendimento</b> .....	16
4.1 Melhorias detectadas	
4.2 Capacitação e Certificação	
4.3 Reunião e Otimização de Fluxo	
4.4 Realização Pesquisa de Satisfação	
4.5 Apresentação Resultados Pesquisa de Satisfação	
4.6 Curso de Formação	
4.7 Termo de Encaminhamento	
4.8 Atendimento a Surdos e Mudos	
4.9 Visita Presidentes / Núcleo VG	
<b>5. Participação e Controle Social</b> .....	16
5.1 Reunião com Sociedade Civil e Movimentos Sociais	
5.2 V Semana Estadual das Pessoas com Deficiência (Palácio Paiaguás)	
5.3 Reunião Defensoria Pública / PE	
5.4 27 de setembro, Reunião Amapá	
5.5 03 de outubro, Reunião na AMDES.	
5.6 Fortalecimento dos Movimentos	
5.7 Guia de Atendimento Humanizado (Reuniões de Construção)	
5.8 Audiências Públicas	
5.9 Mobilização e Posse Popular	

<b>6. Ação Político Programática</b> .....	16
6.1 Participação no Conselho Nacional de Ouvidorias	
6.2 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública	
6.3 Nota Pública	
6.4 Encontro Estadual	
<b>7. Fortalecimento Institucional</b> .....	16
7.1 Mutirões	
7.2 Seminário Atividades de Inteligência TCE (Corregedores)	
7.3 III Encontro de Execução Penal com o Ex- Ministro da Justiça José Eduardo Cardoso	
7.4 Posse Novos Defensores	
<b>8. Comunicação Institucional</b> .....	28
8.1 Caixa de Sugestões	
<b>9. Dados do Relatório</b> .....	29
<b>10. Recomendações</b> .....	34

# 1. ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR E EQUIPE DA OUVIDORIA

## **Defensor Público-Geral do Estado de Mato Grosso**

Clodoaldo Aparecido Golçalves de Queiroz

## **Subdefensores Públicos-Gerais 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 Pedroso da Costa Ribeiro

Roger Perisson Matos Oliveira

## 2. APRESENTAÇÃO



Este relatório apresenta informações sobre a atuação da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso entre os meses de julho a dezembro de 2019.

Estão registrados nesse documento as principais atividades do órgão, sua atuação institucional, os atendimentos e dados sobre o monitoramento da qualidade dos serviços da Defensoria.

A atuação institucional do órgão é regularmente registrada e comunicada nas redes sociais que resumem os principais dados e ações.

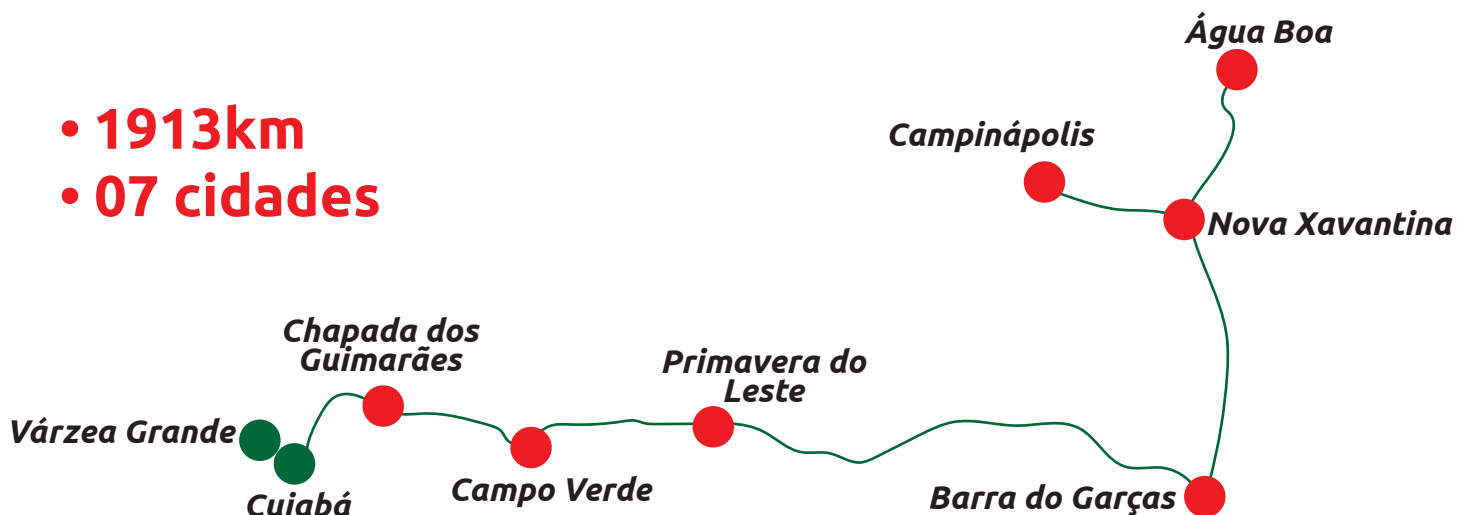
Destacamos as seguintes ações desenvolvidas e propostas nesse semestre:

- 1 - Ouvidoria Volante na Região Araguaia;
- 2 - Participação em Audiência Pública de discussão da necessidade de Implantação de um núcleo da DPE no município com o pior IDHM do Estado (Campinápolis);
- 3 - Conhecimento do Projeto Reciclando Dignidades em prol dos catadores de materiais recicláveis;
- 4 - Aproximação da Ouvidoria com a População Indígena;
- 5 - Aproximação da Ouvidoria com a População em Situação de Rua;
- 6 - Criação do Projeto “Eu Reconheço”
- 7 - Criação do mais um canal de acesso dos assistidos ao órgão (Caixa Coletora de manifestação);
- 8 - Contribuição na mudança do Núcleo do Município de Várzea Grande que era inadequado;
- 9 - Proposta de parceria entre a CIL-Central de Interpretação de Libras e a Defensoria para a realização de atendimento as pessoas com Deficiência auditivas e de falas, concretizada a melhoria do atendimento a esse grupo de pessoas em reunião realizada na sede da DPE/MT;
- 10 - Proposta de criação do termo de encaminhamento de Assistidos a outro núcleo que foi aprovado pelo Conselho Superior (Resolução nº 125/2019/CSDP/MT);
- 11 - Conclusão da Pesquisa de Satisfação realizada em parceria com a UFMT que serviu para orientar e corrigir algumas falhas que existiam no atendimento ao público em vários núcleos;
- 12 - Proposta e realização de Curso de Capacitação aos atendentes dos Núcleos;
- 13 - Discussão da construção do Guia de Atendimento Humanizado com a Sociedade Civil e Conselhos Estaduais;
- 14 - Participação da Construção da Posse Popular ao novos Defensores com mobilização e participação da população e da Sociedade Civil;
- 15 - Posicionamento de Defesa em Nota de Repúdio contra ato de violação as prerrogativas institucionais e atuação de Defensora Pública;
- 16 - Participação de representantes da Sociedade Civil em curso de capacitação aos novos Defensores(as) Públicos(as);
- 17 - Aumento de mais de 1000% no número de atendimento realizados no 2º semestre, em comparação ao ano anterior (2018);
- 18 - Aumento de mais de 200% no número de atendimentos realizados aos assistidos que residem no interior do Estado.

Este relatório será encaminhado para conhecimento de todos os membros do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, Conselhos Estaduais, Sociedade Civil e disponibilizado no site do órgão conforme determinação do Art. 105-C, III da Lei Federal 80/1994.

### 3. NOVOS PROGRAMAS DA OUVIDORIA

- **1913km**
- **07 cidades**



#### 3.1 Ouvidoria Volante

*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 2º semestre de 2019 o programa Ouvidoria Volante visitou 07 cidades, entre a região sul, e o Vale do Araguaia em 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.

### 3.1.1 Barra do Garças



Núcleo Criminal



Pesquisa de Satisfação



Núcleo Civil

### 3.1.2 Nova Xavantina



Pesquisa de Satisfação



### 3.1.3 Campinópolis – Por Mais Defensores em Mato Grosso



Campinópolis, a 565 km de Cuiabá, é a cidade com pior IDHM, conforme o estudo que foi feito com base no dados do Censo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de 2010.

02 de dezembro - Audiência Pública em Campinópolis





### 3.1.4 Agua Boa



Visita ao Núcleo



Pesquisa de satisfação



Projeto Reciclando Dignidades



### 3.1.5 Primavera do Leste



Visita ao Núcleo



Pesquisa de satisfação



### 3.1.6 Campo Verde



### 3.1.7 Chapada dos Guimarães



### 3.2 Ouvidoria Ativa *(ações internas nos núcleos da Defensoria)*

- 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

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.



*Inauguração do Núcleo de Várzea Grande - MT*

### 3.3 Ouvidoria Itinerante

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.



*Audiência Pública - População em Situação de Rua - Câmara de Vereadores de Cuiabá / MT*



*Seminário - População em Situação de Rua - TRE / MT*

### 3.4 Eu Reconheço

#### PROJETO EU RECONHEÇO

---



*“EU RECONHEÇO” É um projeto criado pela Ouvidoria Geral da DPE/MT que tem como objetivo materializar os elogios recebidos pelo órgão realizados pelos assistidos e/ou representantes da Sociedade Civil aos trabalhos exitosos realizados pelos(as) Defensores(as) Públicos(as), assessores(as) e estagiários(as) da DPE/MT*



## 4. MELHORIA DO ATENDIMENTO

### 4.1 Melhoria Detectadas

### 4.2 Parceria entre a Defensoria Pública e a CIL

(Central de Interpretação de Libras) intermediado pela Ouvidoria Geral



Por intermédio da Ouvidoria Geral, a Administração Superior da DPE/MT, através da Secretaria Geral, Dr<sup>a</sup> Maria Luziane Ribeiro firmou parceria com a CIL – Central de Interpretação de Libras, em reunião realizada no dia 04 de novembro de 2019, onde os assistidos da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso passaram a ter o atendimento em Libras, para as pessoas com deficiência auditiva e de falas, onde um interprete de Libras agendará o acompanhamento dos deficientes quando houver necessidade dos serviços no órgão, auxiliando os deficientes a se comunicarem com servidores (as) e/ou Defensores Públicos no momento do atendimento nos núcleos da DPE/MT.

4.3 Proposta Termo de Encaminhamento de Assistido a outro núcleo:  
Aprovada proposta da Ouvidoria. (Resolução nº. 125/2019/CSDP/MT)



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**TERMO DE ENCAMINHAMENTO A OUTRO NÚCLEO DE ATUAÇÃO**  
(RESOLUÇÃO Nº. 125/2019/CSDP/MT)

Senhor (s) Coordenador (s) \_\_\_\_\_  
Encaminhados o (s) senhor (s) cujos dados seguem abaixo para atendimento:

Nome: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
Telefone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Atendimento Prioritário?  
 Idosos, aqueles com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;       Pessoa com deficiência (PCD);  
 Costantes;       Lactante;  
 As pessoas com crianças de colo;       Obesos;  
 Autistas;  
 Outra hipótese de atendimento prioritário: \_\_\_\_\_

Previsão do assédio: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nome de quem encaminhá: \_\_\_\_\_      Data: \_\_\_\_\_  
Assinatura: \_\_\_\_\_

**Núcleo de Cidadania**  
Av. do CPA, Edifício American Business Center, Símeo, Das 12h às 18h, Av. do CPA, 2254 - Símeo. Telefone: (65) 3613-8216

**Defensoria Pública do Segundo Núcleo**  
Avenida do CPA, nº 2254, Edifício American Business Center, Símeo. Telefone: (65) 3613-8242. [ ] Diurno [ ] Noturno

**Núcleo Civil**  
O atendimento, sem prévio agendamento ou ordem dequeue, é realizado das 12h às 18h, de segunda à sexta-feira, Edifício Centro Empresarial Maruandá 1894, Símeo. Telefone: (65) 3613-8379 ou 3613-8367.

**Núcleo Cidadania**  
O atendimento ao público ocorre diariamente, de segunda a sexta, das 12h às 18h, Complexo POMER, Av. Dante Martins de Oliveira, 141, Bairro Planalto, em Cuiabá/MT. Telefones: (65) 3653-4757 ou 3653-9438.

**Núcleo de Atendimento e Prospecção de Níveis**  
O atendimento ao público ocorre diariamente, de segunda a sexta, das 12h às 18h, Av. do CPA, Edifício American Business Center, Símeo, Das 12h às 18h, Av. do CPA, 2254 - Símeo. Telefone: (65) 3613-8326.

**Núcleo de Defesa do Consumidor**  
O atendimento ao público ocorre diariamente, de segunda a sexta, das 12h às 18h, Edifício Top Tower Center, Símeo. Telefone: (65) 3613-8205.

**Núcleo de Defesa de Violência Doméstica**  
O atendimento ao público ocorre diariamente, de segunda a sexta, das 12h às 18h, Edifício Top Tower Center, Símeo. Telefone: (65) 3613-8205.

**Núcleo de Exercícios Penais**  
O atendimento às famílias dos assistidos acontece às tardes e noites, das 12h às 18h, mediante agendamento. Av. Anita de CPA, Edifício American Business Center, Símeo. Telefone: (65) 3613-8343.

**Núcleo de Regularização Fundiária**  
O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, Edifício Centro Empresarial Maruandá, 1894, 1º andar, sala 109. Telefones: (65) 3613-8374 ou 3613-8366.

**Coordenadoria de Ações Comunitárias**  
End. Edifício Centro Empresarial Maruandá, 1894, 1º andar, sala 109. Telefones: (65) 3613-8374 ou 3613-8366.

**Núcleo Vítima Grande**  
Rua Governador Fernando Collor, 135, AS Aeroporto, telefone: (65) 3613-1176

**Cartório Judicial Civil**  
O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, Avenida Heliópolis Rubens de Mendonça, nº 2754, Edifício América Business Center, Símeo, Bairro Jardim Aclimação CEP: 78050-000. Telefone: (65) 3613-8342.

**Núcleo Interarbitragem**

FALE CONOSCO: (65) 3613-8210



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO

4.4 Conclusão da Pesquisa de Satisfação realizada em parceria com a UFMT e entrega de Resultados



#### 4.5 Curso de atendimento de Alta Performance (ESDEP/MT)





## 5. PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

### 5.1 Reunião com a Sociedade Civil e Movimentos Sociais



### 5.2 - V Semana Estadual das Pessoas com Deficiência (Palácio Paiguás)



### 5.3 Reunião Defensoria Pública / PE



### 5.4 - 27 de setembro, Reunião Amapi



### 5.5 - 03 de outubro, Reunião na AMDE



## 5.6 Fortalecimento dos Movimentos



## 5.7 Guia de Atendimento Humanizado (Reuniões de Construção)

A) 21 de novembro, Reunião CEPIR



B) 25 de novembro, Reunião CEPIR



## 5.8 Audiências Públicas



- 28 de agosto  
Audiência Pública "Melhoria na Qualidade de Vida das Pessoas em Situação de Rua em Cuiabá (Câmara Municipal)

## 5.9 Mobilização e Posse Popular

**CONVIDAM PARA POSSE POPULAR**  
dos novos Defensores Públicos do Estado de Mato Grosso

**31/10/2019**

9 às 10h - Solenidade de posse  
10 às 12h - Atendimento ao Público para orientação jurídica  
**LOCAL: Beco do Candeeiro - Cuiabá/MT**





## 6. AÇÃO POLÍTICO PROGRAMÁTICA

### 6.1 Participação no Conselho Nacional de Ouvidorias

- 24 e 25 de setembro, IV Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias Paraíba



- 07 e 08 de outubro, Reunião Extraordinária Conselho Nacional e Audiência Pública



- 12 de novembro, V Reunião do Conselho Nacional das Ouvidorias Externas das Defensorias Públicas



- 13 de novembro, Circuito Favela por Direitos / RJ



E) CONADEP



## 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) e da Sociedade Civil

06 de dezembro, Reunião do Conselho Superior DPE/MT





### 6.3 Nota Pública

#### NOTA PÚBLICA

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, órgão auxiliar de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e de participação e representação da Sociedade Civil na estrutura da Defensoria Pública mato-grossense, vem a público manifestar seu repúdio contra a atitude de truculência de um juiz, ocorrida no Fórum da Comarca de Cuiabá-MT, que resultou no destrato e expulsão em audiência da Defensora Pública, Dr<sup>a</sup> Rosana Leite Antunes de Barros, onde acompanhava uma vítima de violência.

Importante destacar que a Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados que por representação, encontram no órgão o estandarte de repouso de suas discursivas.

Entendemos que a Defensoria Pública é a representação institucional maior de inclusão democrática no jogo discursivo do direito, ela fala pelos necessitados e por estar próximo da finalidade última do direito (realizar justiça social), não pode de forma alguma ser tolhida na participação em processo em que se tem a coletividade enquanto comunidade.

A Ouvidoria Geral manifesta apoio incondicional e solidariedade à Defensora Pública Dr<sup>a</sup> Rosana Leite Antunes de Barros, que em pleno exercício de suas funções profissionais teve suas prerrogativas violadas, tal atitude é um desrespeito à instituição e as mulheres que são feridas e constrangidas diariamente no exercício de suas funções no sistema de justiça que vivenciam a deslegitimação de suas atuações enquanto profissionais.

Nesse sentido, repudia o lamentável fato ocorrido de impedir a atuação da profissional, reconhecida e amparada constitucionalmente como indispensável à administração da Justiça. Igualmente, considera que houve violação das prerrogativas institucionais do órgão que tem a atribuição de promover a defesa dos necessitados e o acesso à justiça, aos mais carentes.

A Ouvidoria Geral da DPMT informa, outrossim, que continuará se posicionando sempre que houver violação as prerrogativas institucionais e violação de direitos fundamentais da população mais vulnerável, repudiando tal atitude que representa o reforço de controlar e menosprezar uma mulher, vítima de todas as formas de violência em razão de gênero e principalmente a que em DEFESA DELAS, (NUDEM - DPMT), segue firme na caminhada e resistência em busca da promoção de uma sociedade cada dia mais justa e menos violenta ou discriminatória.

Por fim, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, respeita a categoria dos Magistrados, mas repudia condutas como a mencionada, o desrespeito ao ordenamento jurídico pátrio assim como quaisquer excessos devem ser apurados e punidos.

Cuiabá, 15 de julho de 2019.

### 6.4 Encontro Estadual

- 19 de dezembro, II encontro Estadual dos Defensores Públicos



## 7. FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

### 7.1 Mutirões

- 15 de dezembro, encerramento dos Mutirões do ano de 2019



### 7.2 Seminário Atividades de Inteligência TCE (Corregedores)



### 7.3 III Encontro de Execução Penal com o Ex- Ministro da Justiça José Eduardo Cardoso

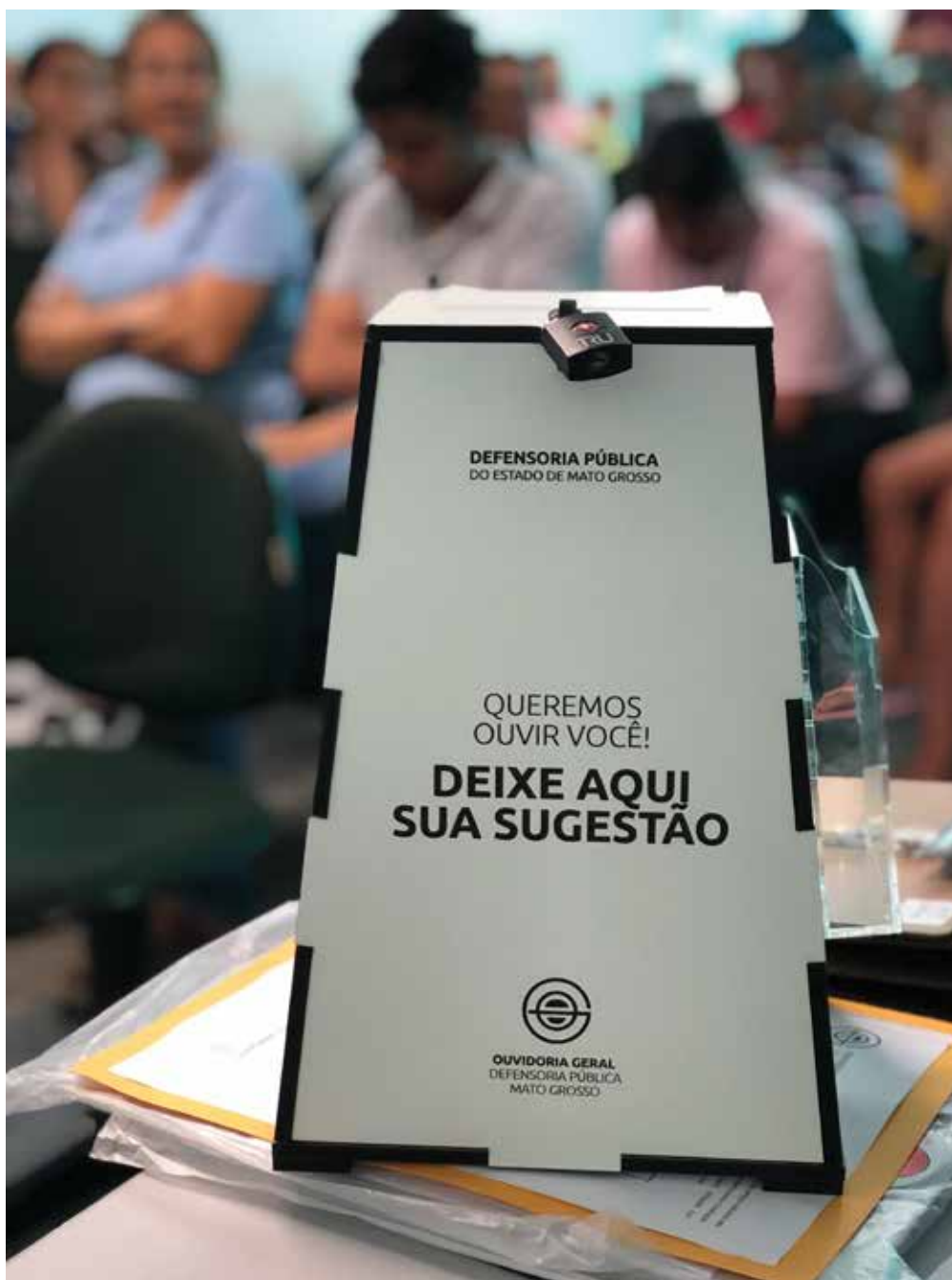


### 7.4 Posse dos Novos Defensores










## 8. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Caixa coletora para pesquisas

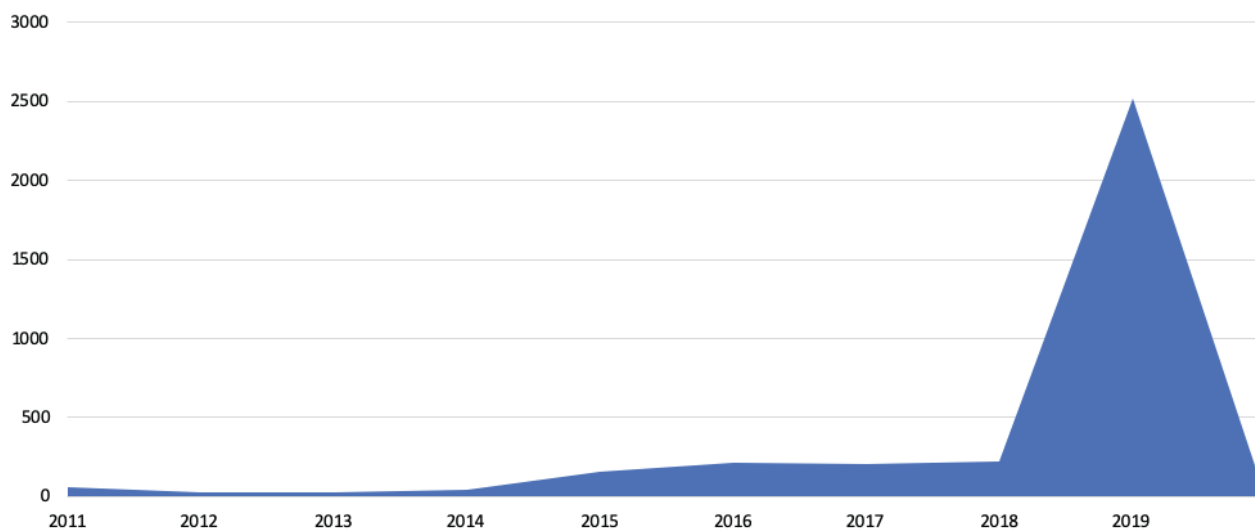


## 9. DADOS GERAIS DO RELATÓRIO

### 2º Semestre: **2517 Atendimentos\***

	 Defenzap Mensagem	 Defenzap Ligação	 Instagram	 Facebook	 Telefone Fixo	 Presencial	 E-mail	Total Mês
Julho	74	160	18	17	93	154	19	535
Agosto	40	61	36	26	68	112	96	439
Setembro	81	60	28	23	64	125	113	494
Outubro	90	77	39	13	52	107	124	501
Novembro	77	24	25	13	26	63	108	336
Dezembro	45	20	20	13	17	31	65	211
Totais por canal	407	402	166	105	320	593	524	
								<b>Total Semestre 2.517</b>

9.2 Evolução dos atendimentos referente ao 2º semestre de cada ano - 2011 a 2019



### 9.3 Relatórios Detalhados: Comparativos do 2º semestre

Nesse 2º semestre de 2019, a Ouvidoria superou mais uma vez as dificuldades financeiras, e conseguiu o aumento nos índices de expansão de atendimentos em relação ao semestre anterior, investindo sempre na melhoria e na qualidade de nossa principal missão: “O atendimento a população vulnerável”, realizamos 2.517 atendimentos aos assitidos que procuraram nossos serviços, sendo:

593 pessoas que estiveram presencialmente na Ouvidoria;

320 manifestações através de ligações recebidas no telefone fixo;

524 manifestações por correio eletrônico;

e 1080 atendimentos através dos novos canais de comunicação que foram criados no início do corrente ano (Defenzap, Instagram e Facebook).

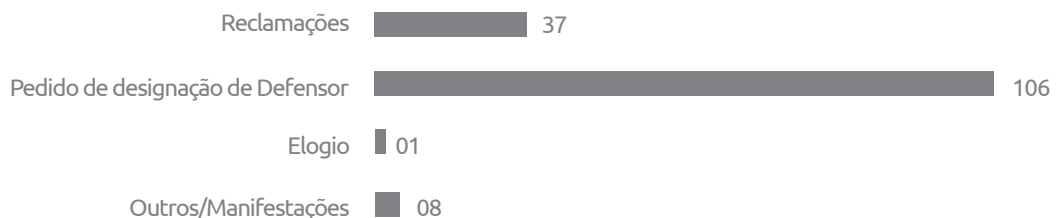
### 9.4 Dados Gerais

#### *Tipos de Manifestações*

O gráfico abaixo demonstra que o maior número de procedimentos foi o de pedido de Designações de Defensores Públicos, foram 106 requerimentos, isso devido a falta de dotação orçamentária do órgão para convocar todos os aprovados do atual concurso vigente, e consequentemente há muitas vagas de Defensores Públicos que não estão preenchidas.

Foram 37 Reclamações ao todo, relacionadas a falta de senha, informações imprecisas, prioridades nos atendimentos, falta de esclarecimento por parte dos servidores/membros.

Tivemos 01 elogio no qual resultou ao projeto “Eu Reconheço”, além de 08 manifestações em geral.



### 9.5 Dados sobre procedimentos administrativos abertos: 152 total

Procedimentos administrativos concluídos	149
Procedimentos administrativos aguardando respostas	03

### 9.6 Dados específicos às formas de acesso utilizada pelos manifestantes dos procedimentos abertos: 152



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

Desempregados: 15%

Sem Renda: 12%

Não Declarados: 4%

Até 03 salários mínimos: 8%

Até 02 salários mínimos: 26%

Até 01 salário mínimo: 35%

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

**Mulheres: 63%**

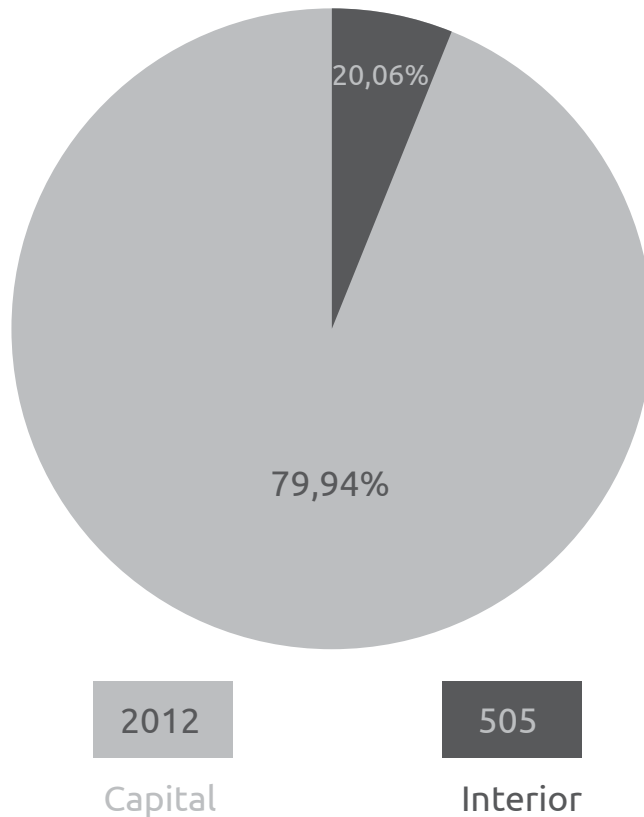
**Homens: 32%**

**Outros: 5%**

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.



**9.9 Dados percentuais específicos à residência dos manifestantes que foram realizadas aberturas de procedimentos administrativos e foram atendidos**



**CONCLUSÃO:**

Houve um aumento de quase 36,43% no número de atendimentos realizados aos assistidos que residem no interior do estado em relação ao 1º semestre de 2019.

Hoje de cada 10 assistidos que buscam atendimento da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública, 02 não residem em Cuiabá ou Várzea Grande.

Ressaltamos, que isso só foi possível após otimizarmos as rotinas de trabalho e a implantação de novas ferramentas de comunicação, assim, reduzimos a distância física entre os assistidos do interior e a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

- Total de Atendimentos realizados: **2517**
- Atendimentos aos residentes em Cuiabá e Várzea Grande: **2012** (78,94%)
- Atendimentos aos munícipes do interior: **505** (20,06%)

## 10. RECOMENDAÇÕES

- Implantação da Carta de Serviços no site da Defensoria Pública;
- Realização de Seminário com a Sociedade Civil para construção juntos do projeto de Núcleo de Direitos Humanos e o Guia de Atendimento Humanizado da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso;
- Curso de formação para estagiários e voluntários para informar qual o papel da Defensoria, tendo em vista a rotatividade de entrada e saída de colaboradores;
- Após a implantação da Carta de Serviços no site, realização de Curso de Informação, voltado aos servidores, estagiários e voluntários;
- Criação de ícone de formulário de manifestação eletrônico da Ouvidoria no site da DPE/MT;
- Adotar em todos os Núcleos da Defensoria Pública, caixas de sugestões, para que possamos aperfeiçoar o atendimento, escutando e analisando as reivindicações de nossos assistidos;
- Levantamento de informações sobre o número de pessoas que não conseguem atendimento em cada um Núcleo da Defensoria Pública, para compreendermos realmente em números a real necessidade de Defensores em cada uma área específica;
- Fortalecimento do atendimento da área da família, considerando que a demanda é alta e o número de Defensores Públicos lotados não é suficiente para atender a grande demanda que há e que buscam o atendimento nessa área.
- Necessidade de estabelecer novas readequações das atribuições dos Defensores Públicos, para permitir maior atendimento a população, em especial nos locais onde não há assistência jurídica no Município ou Núcleo de prática jurídica que preste atendimento.
- A Ouvidoria recebeu muitas reclamações sobre a inoperância dos telefones e dificuldades no agendamento, sugerimos divulgação de um número de telefone para os(as) Assistidos(as) que desejam agendar o serviço;
- Disponibilização de mais aparelhos de celulares a todos os Defensores Públicos e Núcleos, a fim de melhorar o acesso do Assistido(a) ao órgão;
- Sugerimos assinatura de parceria com a central de libras ou a contratação de um(a) intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), sobretudo no atendimento das iniciais, adaptação tecnológica ou alternativa ao serviço de atendimento em um local especial que possibilite o acesso das pessoas surdas e com deficiência auditiva;
- 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.
- Curso de “Educação em Direito” nas comunidades 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.
- Necessidade de convocação de mais Defensores classificados no último concurso público, bem como, contratação de mais servidores, pois a Defensoria necessita prestar um serviço mais ágil aos usuários, além de facilitar o trabalho dos Defensores Públicos;
- Curso de Defensores Popular para os representantes da Sociedade Civil conhecerem e serem multiplicadores de informações dos serviços e acesso a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MATO GROSSO

# Relatório de **ATIVIDADES**

Medidas Propostas e Adotadas  
**Resultados Obtidos**

2º SEMESTRE DE 2019



**OUVIDORIA GERAL**  
DEFENSORIA PÚBLICA  
MATO GROSSO