



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA / MT



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Medidas Propostas e Adotadas
Resultados Obtidos

2º SEMESTRE DE 2020



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE MATO GROSSO

Sumário

1. Administração Superior Biênio 2021/2022 e Equipe da Ouvidoria	03
2. Apresentação	
Cristiano Nogueira Peres Preza.....	04
3. Novos Programas da Ouvidoria	05
3.1 Ouvidoria Volante (Ouvidoria Solidária)	
3.2 Ouvidoria Ativa	
2.3 Ouvidoria Itinerante	
4. Melhoria do Atendimento	12
4.1 Pesquisa de Satisfação para avaliar o atendimento remoto da DP/EMT	
5. Participação e Controle Social	13
5.1 Reunião com Sociedade Civil e Movimentos Sociais	
5.2 Fortalecimento dos Movimentos	
5.3 Live Solidária	
6. Ação Política Programática	20
6.1 Nota Pública	
6.2 Participação no Conselho Nacional de Ouvidorias	
6.3 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública	
6.4 Ação solidária conjunta (Somos Todos Pantaneiros x Ouvidoria Solidária) Parceria entre OAB-MT e Ouvidoria Geral DP/MT	
6.5 Eleição	
6.6 Posse	
7. Fortalecimento Institucional	24
7.1 Moção de Aplauso (ALMT)	
8. Comunicação Institucional	25
9. Dados Gerais do Relatório	28
10. Recomendações	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

O presente relatório, trás informações da **Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso** entre os meses de julho e dezembro de 2020, principais atividades, atuação institucional, atendimentos e dados sobre o monitoramento da qualidade dos serviços da Defensoria Pública neste período. A atuação institucional da Ouvidoria é regularmente registrada e publicada em suas redes sociais, evidenciando as principais ações nesse período.



O ano de 2020 foi um ano de surpresas! Para muitos, um ano muito difícil, que exigiu que cada um se reinventasse dentro de suas atribuições. E foi exatamente isso que aconteceu com a Ouvidoria da Defensoria em Mato Grosso, não poderíamos nos isolar, tínhamos que encarar uma das maiores crises de saúde pública do mundo de frente. A pandemia do COVID-19, notoriamente afetou as camadas mais pobres e desprovidas de recursos da sociedade, e ao ampliar nossos canais de comunicação, nos aproximamos ainda mais das famílias mais vulneráveis e recebemos demandas além do costume.

Desde o início da pandemia, os pedidos de ajuda bateram em nossa porta, recebíamos e recebemos, diariamente, mensagens pelo **DefenZap (Whatsapp da Ouvidoria)**, nas redes sociais do órgão (Facebook e Instagram), por ligações relatos de pessoas que estão literalmente passando fome, com as contas básicas de água e energia elétrica atrasadas, além de dificuldades em receber benefícios. Assim, dentre as outras ações da Ouvidoria no 2º semestre de 2020, destacamos a campanha: **“OUVIDORIA SOLIDÁRIA - OUVIDOS ATENTOS E MÃOS ESTENDIDAS”**, uma forma que encontramos de não parar os trabalhos da Ouvidoria e ao mesmo tempo levar dignidade e proteção aos menos favorecidos.

Com ouvidos atentos e mãos estendidas estivemos juntos com a população, principalmente com os mais vulneráveis em todos os segmentos da sociedade, promovendo justiça através de proteção e alimentos.

Atendemos entidades da sociedade civil, famílias de assistidos, população em situação de rua, imigrantes, quilombolas, indígenas, ribeirinhos, catadores de material reciclável, dentre outras. Percorremos várias cidades do interior do Estado (Poconé, Nossa Senhora do Livramento, Nova Mutum, Lucas do Rio Verde, Sorriso, Sinop, Marcelândia e Alta Floresta), além de Cuiabá e Várzea Grande.

Nessa caminhada, tivemos a honra de ter ao nosso lado grandes parceiros, como: o Governo do Estado de Mato Grosso – **Projeto “Vem ser Mais Solidário”**, Assembleia Legislativa, Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT, Empresas, Defensores Públicos, Artistas e Figuras Públicas dos mais variados âmbitos.

Realizamos ainda, a **LIVE SOLIDÁRIA** em parceria com o Instituto Cultural América – INCA, evento virtual que foi transmitido ao vivo diretamente do palco do Cine Teatro Cuiabá, no dia de 17 de Setembro 2020, uma linda festa! Apresentada pelos mestres de cerimônia “Pescuma” (compositor, músico e apresentador de TV), e pelo humorista “Totó Bodega”, personagem interpretado pelo ator e humorista cuiabano, Romeu Benedicto. A **LIVE SOLIDÁRIA** contou com 10 artistas mato-grossenses, foi um grande show, onde o público assistiu o melhor do humor, do teatro e da música, Edmilson Maciel, Jonatan e Adam, Comadre Pitú, Henrique e Claudinho, Poente Paz, Nico e Lau, Conrado Sena e participação especial do premiado grupo Flor Ribeirinha.

No total a **CAMPANHA OUVIDORIA SOLIDÁRIA** E A **LIVE SOLIDÁRIA** arrecadaram 1.030 cestas básicas, 15.090 pacotes de biscoito, 4 mil litros de álcool gel, 1.200 kits de higiene e limpeza, além de 2.380 máscaras doadas a mais de 3 (TRÊS) MIL FAMÍLIAS DE BAIXA RENDA ASSISTIDAS POR 75 ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS. É mais certo ainda que novos desafios virão, neste tão esperado 2021, onde, com muita fé e afinados aos princípios da democracia participativa, iremos CONTINUAR com nossa gestão humanizada e muito mais próxima da sociedade civil, que é a razão da existência da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e principalmente de sua Ouvidoria.

3. Novos Programas da Ouvidoria

3.1 Ouvidoria Volante (Ouvidoria Solidária)

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 Pública, 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 órgãos responsáveis. Nesse 2º semestre de 2020 o programa Ouvidoria Volante integrou a campanha Ouvidoria Solidária e visitou 08 cidades localizadas na região norte 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 o diagnóstico final. O grande objetivo desta vez foi levar proteção através de álcool gel; e alimentos através de cestas básicas e biscoitos às famílias de assistidos da Defensoria Pública, bem como famílias cadastradas em entidades de apoio social.





Associação Aposentados (Nova Mutum - MT)



Lucas do Rio Verde - MT



Sorriso - MT



Sinop - MT



Alta Floresta - MT



Marcelândia - MT

3.2 Ouvidoria Ativa

Ações nos núcleos da Defensoria Pública - Cuiabá e Várzea Grande / MT

- 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 através de pesquisa de satisfação no período da pandemia



Núcleo Cível - Cuiabá - MT



NUDEM (Núcleo de Defesa do Consumidor - Cuiabá - MT



Núcleo de Proposituras Iniciais - Cuiabá - MT



Núcleo de Várzea Grande - MT



Inauguração do Núcleo de Execuções Penais



Última reunião do ano (Equipe Ouvidoria)

3.3 Ouvidoria Itinerante (Ações externas - Ouvidoria Solidária)





Cooperação da Ouvidoria Solidária com o projeto Conexão Solidária



ACAMARC - Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Cuiabá




4. Melhoria do Atendimento

4.1 Pesquisa de Satisfação para avaliar o atendimento remoto da DPEMT

A OUVIDORIA INICIA HOJE UMA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Quem for atendido via **DEFENZAP (Whatsapp da Ouvidoria)** e **Whatsapp dos núcleos** receberá um link para responder a pesquisa.

Participe e ajude a melhorar cada vez mais o atendimento da Defensoria Pública.




OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

Atendimento da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso durante a pandemia

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso quer saber como você avalia o atendimento remoto da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso nesse momento de pandemia.

forms.gle

<https://forms.gle/bYHWszunSVjVreWs8>



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

5. Participação e Controle Social

5.1 Reunião com Sociedade Civil e Movimentos Sociais



5.2 Fortalecimento dos Movimentos

AGRADECEMOS PELO VOTO DE CONFIANÇA!
Nossa união deixa a Defensoria Pública mais forte.

100%
dos votos da Sociedade Civil

OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

Sabe aquele momento em que seu esforço é reconhecido?
#ElogieMais

OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA

21 de setembro
Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência

Valorize, respeite!

OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

03/12 - DIA INTERNACIONAL DE LUTA DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Para todos os dias
Empatia

Mobilizar a conscientização e a defesa da dignidade, dos direitos e o bem-estar das pessoas com deficiência.

OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

Habilidade é o que você é capaz de fazer.
Motivação determina o que você faz.
Atitude determina a qualidade do que você faz

Parabéns Servidor(a) Público(a)!

28/10 - Dia do Servidor Público

OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

OUTUBRO ROSA NÓS ABRAÇAMOS ESSA CAUSA!

A prevenção é o melhor caminho

OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

5.3 Live Solidária













LIVE **SOLIDÁRIA**

Ouvidos atentos e mãos estendidas

Transmitido ao vivo pelo canal do Cine Teatro Cuiabá no YouTube e pelas redes sociais dos artistas, Ouvidoria e Defensoria Pública, a live teve uma plateia virtual de mais de 4 mil pessoas. A transmissão também contou com intérprete em libras.

Além das doações de alimentos e itens de higiene e limpeza, também foi disponibilizado um QR Code para doações em dinheiro, por meio de uma vaquinha virtual, durante a live e após o evento, chegando ao total arrecadado de R\$ 1.125,00.

1.030

Cestas básicas

15.090

Pacotes de biscoito

4.000

Litros álcool gel

1.200

Kits de higiene e limpeza

2.380

Máscaras

6. Ação Político Programática

6.1 Nota Pública



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

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 jocosa, difamatória e discriminatória, ocorrida durante apresentação do programa Olho Vivo, (TV Nativa/Record - Alta Floresta/MT), em desfavor do i. Defensor Público, Dr. Vinícius Ferrarín Hernandez, lotado na comarca de Alta Floresta.

Assim, manifestamos todo nosso apoio e solidariedade ao i. Defensor Público, bem como, a toda população LGBT.

Lembrando que vivemos sob tutela do Estado Democrático de Direito, respaldando-se, conforme entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF) que determinou que discriminação por orientação sexual e identidade de gênero passe a ser considerada um CRIME, nos termos da Lei nº 7.716/89.

A Ouvidoria Geral da DPE/MT informa, ainda, que continuará se posicionando sempre que houver alguma violação de Direitos, sempre em busca de JUSTIÇA, de uma sociedade mais justa, menos violenta e discriminatória!

Por fim, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, respeita a categoria dos Jornalistas/apresentadores, mas repudia condutas como a mencionada, o desrespeito ao ordenamento jurídico pátrio.

01 de julho de 2020

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso

6.2 Participação no Conselho Nacional de Ouvidorias



6.3 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública



6.4 Ação solidária conjunta (Somos Todos Pantaneiros x Ouvidoria Solidária) Parceria entre OAB-MT e Ouvidoria Geral DPMT



6.5 Eleição



6.6 Posse



7. Fortalecimento Institucional

7.1 Fortalecimento Institucional com o Poder Legislativo Estadual - Moção de aplauso



8. Comunicação Institucional



Entrevista cedida ao programa **Câmera em Ação**



Série de entrevistas realizadas aos programas: **Redação da TVU**, **Variedades** com Isa Venturoso e **Giseli Almeida**










Entrevista cedida ao programa **RDTV News**



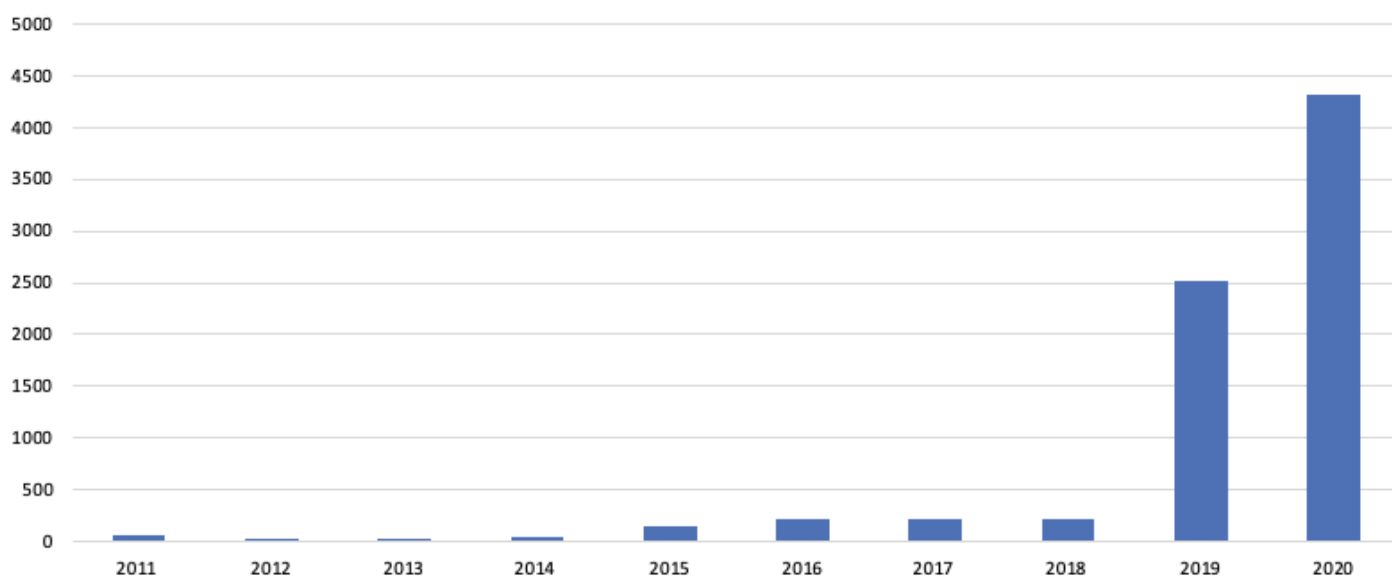
Entrevista cedida ao site **VG Notícias**

9. Dados Gerais do Relatório

9.1 Dados dos números de atendimentos realizados no 2º semestre de 2020

	 Defenzap Mensagem	 Defenzap Ligação	 Instagram	 Facebook	 Telefone Fixo	 Presencial	 E-mail	Total Mês
Julho	464	297	89	32	-	-	120	1002
Agosto	482	277	13	05	-	-	132	906
Setembro	419	203	11	08	-	-	117	758
Outubro	413	223	08	05	-	-	65	714
Novembro	405	209	04	04	-	-	82	704
Dezembro	107	45	02	01	-	-	74	229
Totais individuais	2.290	1.192	127	55	-	-	590	Total Semestre 4.313

9.2 Evolução dos atendimentos referente ao 2º semestre de cada ano - 2011 a 2020



10.1 Melhoria do atendimento:

- Medida proposta: Necessidade de convocação de mais defensores classificados no último concurso público;
- Resultado Obtido: O referido pleito foi plenamente atendido.
- Medida Proposta: Implantação do sistema de atendimento on-line, acesso aos cegos e surdos - seguindo normatizações específicas;
- Resultados Obtidos: O referido pleito foi plenamente atendido.
- Medidas Propostas: a Ouvidoria-Geral propôs/requeriu a disponibilização de telefone com WhatsApp em todos os núcleos, divulgação no site dos números de todos os celulares dos Defensores Públicos, condições de trabalho para cumprir com suas atribuições da forma segura com equipamentos EPI pós pandemia, ao retornarem as atividades
- Resultados Obtidos: Os referidos pleitos foram plenamente atendido.

10.2 Relatórios Detalhados: Comparativos e atendimentos durante a pandemia

Nesse 2º semestre de 2020, a Defensoria Pública tomou uma série de medidas de prevenção ao contágio do coronavírus, dentre as quais: o fechamento físico das Unidades, o atendimento restrito para casos urgentes, a implementação do regime de teletrabalho, abertura do atendimento remoto (online) para todo Estado de Mato Grosso, além do atendimento via whatsapp.

Com as atividades sendo realizadas à distância, e conhecendo os inúmeros desafios e esforços, a Ouvidoria-Geral visou identificar as principais dificuldades dos assistidos da Defensoria Pública nesse período.

Assim, a Ouvidoria-Geral consolida neste relatório as principais interações recebidas dos Assistidos(as), considerando as manifestações (reclamações, denúncia, crítica, informações, sugestões e elogios) realizadas através dos canais de atendimento em funcionamento durante o período da pandemia (celular - Defenzap, e-mail e instagram e facebook), com o intuito de contribuir com o aperfeiçoamento do serviço prestado pela instituição.

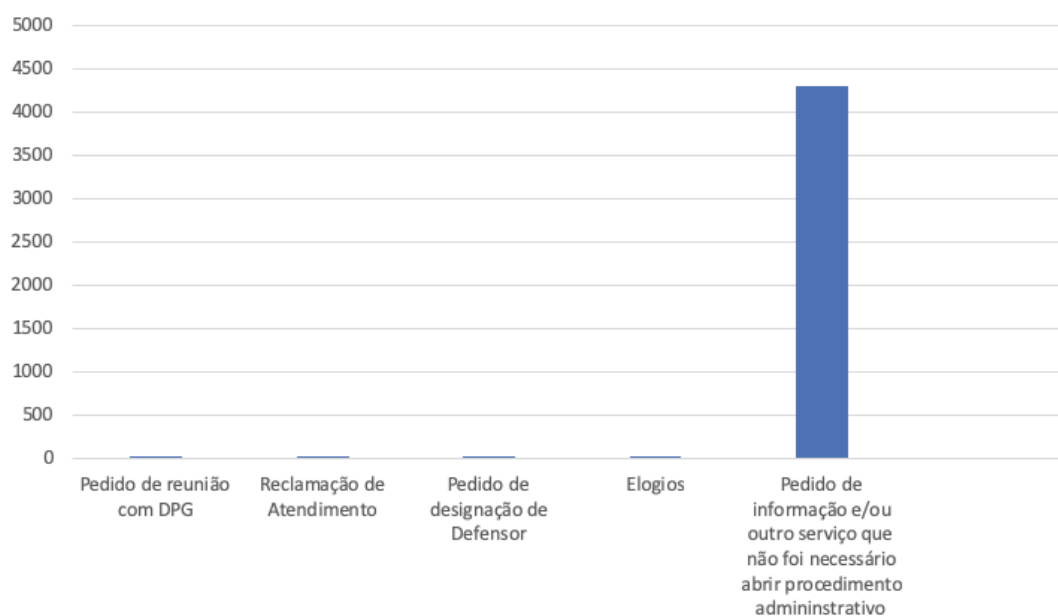
E mesmo no período de distanciamento social em que a Defensoria passou a funcionar remotamente, conseguimos aumentar mais uma vez os índices de atendimentos, investindo sempre na melhoria e na qualidade do atendimento: nossa principal missão!

Realizamos **4.313** atendimentos aos usuários que procuraram nossos serviços, sendo que destes, foram: **590** manifestações por correio eletrônico e os demais **3.723** atendimentos através dos novos canais de atendimento que foram criados no início desse biênio (2019/2020), Defenzap/Instagram e Facebook.

10.3 Dados Gerais

10.3.1 Tipos de Manifestações

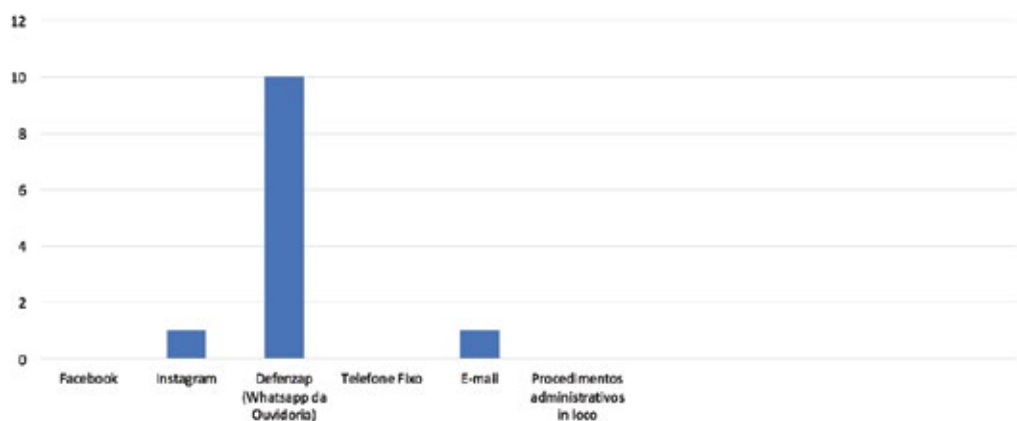
O gráfico abaixo demonstra que o maior número de manifestação foi o de pedido de informações e/ou outro serviço, que foi possível ser resolvido sem a necessidade da abertura de procedimento administrativo (**4.301**). Houveram apenas **07** pedidos de Designação de Defensor, **03** reclamações que estão relacionadas aos atendimentos, **01** pedido de Reunião com Defensor Público Geral, além de **01** procedimento de elogio.



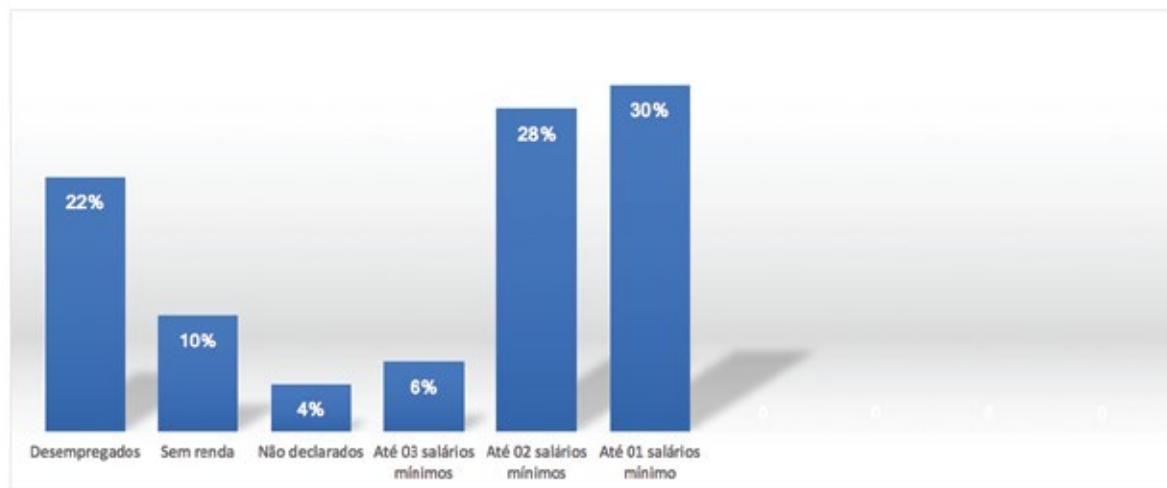
10.4 Dados sobre procedimentos administrativos abertos: 12 total



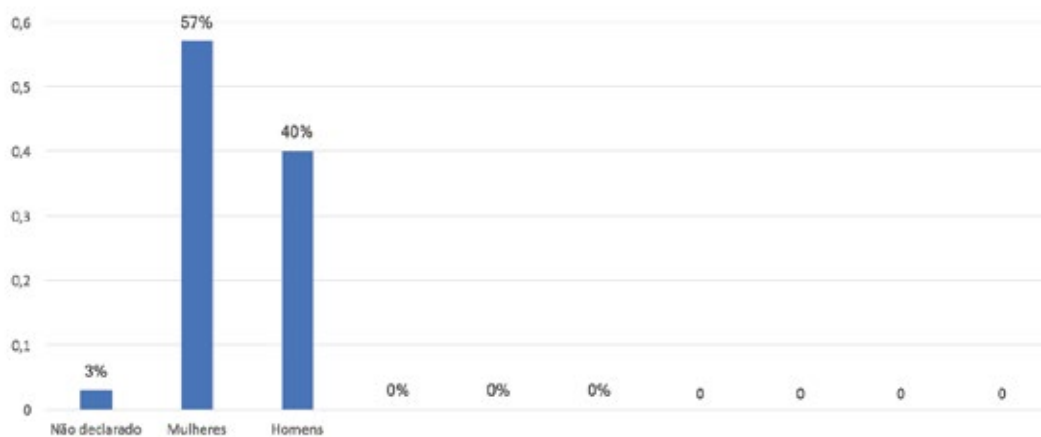
10.5 Dados específicos às formas de acesso utilizada pelos manifestantes dos procedimentos abertos: 12



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

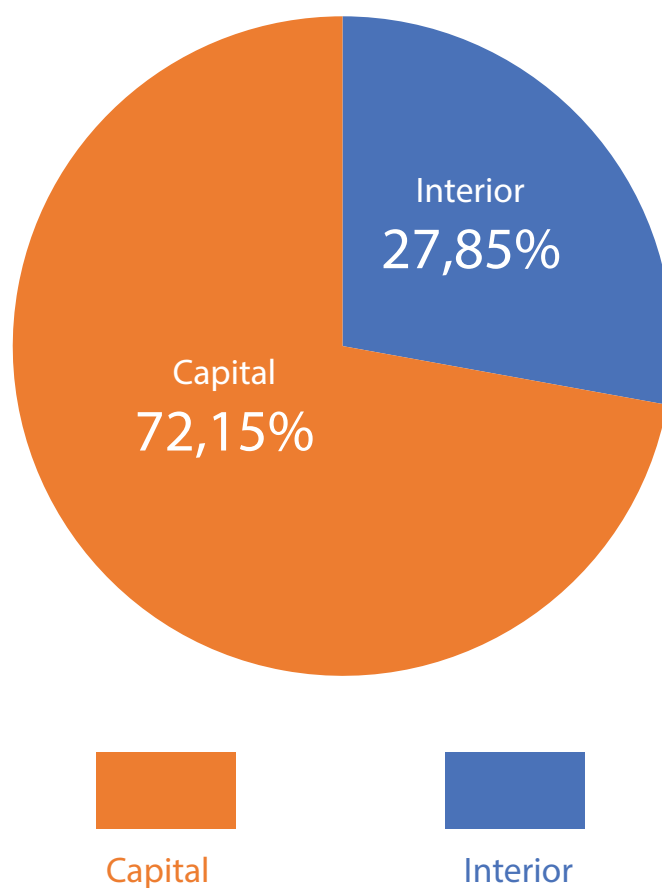


10.7 Dados percentuais sobre o gênero dos manifestantes que foram realizadas aberturas de procedimentos e que foram atendidos



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, 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 17,3% no número de atendimentos realizados aos assistidos que residem no interior do estado, em comparação ao 1º semestre de 2020.

- Total de Atendimentos realizados: **4.313**
- Atendimentos aos residentes em Cuiabá e Várzea Grande: **3.112** (72,15%)
- Atendimentos aos munícipes do interior: **1.201** (27,85%)

10. Recomendações

- **PUBLICAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO NO SITE DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO;**
- **CURSO DE DEFENSOR POPULAR PARA OS REPRESENTANTES DAS ENTIDADES DA SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA;**
- **DISPONIBILIZAÇÃO DO FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA NO SITE DA DPE/MT;**
- **CONTRATAÇÃO DE UM INTRÉPRETE DE LIBRAS (LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS), 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;**
- **ABERTURA DE CONCURSO PÚBLICO PARA DEFENSORES E SERVIDORES PÚBLICOS;**
- **CRIAÇÃO DE 01 (UMA) COORDENAÇÃO DE ESTATÍSTICAS;**
- **CRIAÇÃO DO NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS;**
- **MEDIDAS PARA RETOMADA GRADUAL E SEGURA DOS ATEDIMENTOS PRESENCIAIS, SEMPRE OBSERVANDO A PREVENÇÃO AO CONTÁGIO DO NOVO CORONAVÍRUS (SARS-COV-2).**