



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

Relatório de **ATIVIDADES**

Medidas Propostas e Adotadas
Resultados Obtidos

1º SEMESTRE DE 2020

Sumário

1. Administração Superior Biênio 2019/2020 e Equipe da Ouvidoria	03
2. Apresentação	
Cristiano Nogueira Peres Preza.....	04
3. Programas da Ouvidoria	05
3.1 Ouvidoria Volante	
3.2 Ouvidoria Ativa: Ações nos núcleos da Defensoria Pública - Cuiabá e Várzea Grande / MT	
3.3 Ouvidoria Itinerante: (Ações externas)	
4. Melhoria do Atendimento	10
4.1 Atendimento On-line	
4.2 Garantia do atendimento mesmo em período de pandemia (Requerimento de ficha de Hipossuficiente)	
4.3 Eficácia ao facilitar atendimento por meio de QR Code (Redução das etapas ao atendimento)	
4.4 Divulgação dos canais de acessos telefones de todos os núcleos, garantindo eficiência no atendimento.	
5. Participação e Controle Social	12
5.1 Reunião com Sociedade Civil e Movimentos Sociais	
5.2 Fortalecimento dos Movimentos	
6. Ação Político Programática	14
6.1 1ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores Externos das Defensorias Públicas	
6.2 Criação do logo do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas (Proposto pela Ouvidoria Geral - DPMT)	
6.3 Engajamento social orgânico ultrapassa o número de 2 mil	
6.4 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública	
6.5 Posse dos Novos Defensores Públicos do Estado de Mato Grosso	
7. Fortalecimento Institucional	16
7.1 Prêmio Innovare	
7.2 Mutirões	
7.3 Propositura da Carta de Serviços aos Usuários da Defensoria Pública: Implantação no site no 2º semestre	
7.4 Pesquisa de Satisfação	
7.5 Início das atividades do Núcleo de Campinápolis-MT	
7.6 Rede de Ouvidoria: dia do Ouvidor	
7.7 10 anos de Ouvidoria	
8. Ações Covid-19	27
9. Canais de Comunicação	30
10. Dados Gerais do Relatório	31
11. Recomendações	37

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 janeiro e junho de 2020.

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 Pública neste período tão difícil.

A atuação institucional da Ouvidoria é regularmente registrada e publicada em suas redes sociais, evidenciando as principais ações nesse período.

Tivemos um semestre atípico, onde muitos projetos e ações programadas foram impedidas de serem realizadas, devido a Pandemia da COVID-19, impossibilitando a partir da metade do mês de março o contato direto com a Sociedade Civil e assistidos.

Apesar disso, conseguimos avançar e desenvolver atividades relevantes que dividiram os semestres. Destacamos algumas ações realizadas até o mês de março:

- Programa Ouvidoria Volante (Nova Mutum, Rondonópolis, e Santo Antônio de Leverger);
- Ouvidoria Ativa: visita aos núcleos da capital (Cuiabá e Várzea Grande);
- Ouvidoria Itinerante: Atendimento ao segmento dos catadores de materiais recicláveis, mulheres negras, e demais entidades;
- Participação e controle social com fortalecimento e aproximação dos movimentos sociais com a DPE/MT;
- Realização de Pesquisa de Satisfação;
- Ações político-programáticas;
- Atividade em mutirão em parceria com a Justiça Comunitária;
- Fortalecimento da Rede de Ouvidoria Estadual.

Com a chegada da Pandemia, mesmo com as limitações, o trabalho não parou, destacamos algumas atividades e ações realizadas por nós:

- Contribuição na adaptação dos atendimentos dos assistidos durante o período da pandemia com a propositura de várias sugestões, ações e projetos;
- Curso de formação para novos Defensores em conjunto com a sociedade civil;
- Fortalecimento dos canais de acesso da Ouvidoria;
- Fortalecimento institucional com dois projetos inscritos ao Prêmio Innovare;
- Aprovação da carta de serviços aos usuários da DPE/MT;
- 10 anos da Ouvidoria Geral DPE/MT;
- Aumento de 154,32% no atendimento aos assistidos em comparação ao 1º semestre do ano passado;
- Ações de informação de prevenção contra a Covid-19;
- Criação da Campanha “Ouvidoria Solidária – Ouvidos Atentos, Mãos Estendidas”

Existem muitos desafios a serem enfrentados no próximo semestre de gestão, mas existe a clareza e amadurecimento institucional e da equipe para enfrentá-los. Com ouvidos atentos e mãos estendidas continuaremos a missão de fortalecer o acesso dos assistidos a Defensoria, para que possamos auxiliar e contribuir com o crescimento da instituição.

3. Programas da Ouvidoria

3.1 Ouvidoria Volante

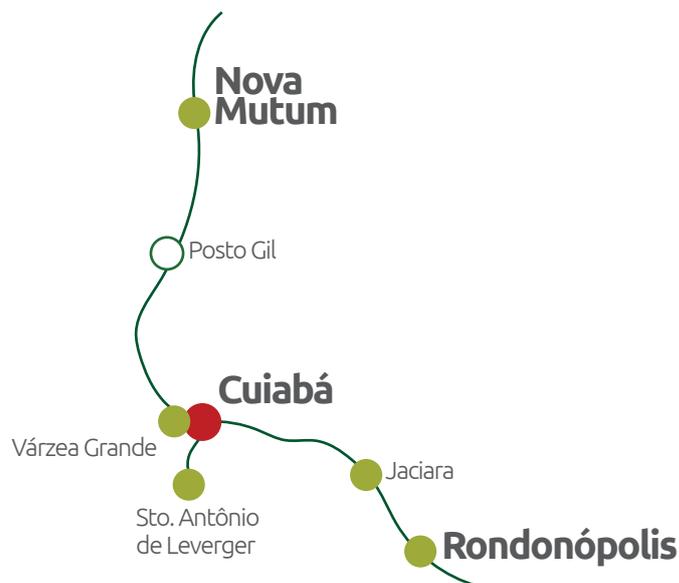
Ouvidoria Volante é o programa de abertura da Ouvidoria para o diálogo com os profissionais da Defensoria Pública e Sociedade Civil, através de visitas em diversos núcleos localizados nas cidades do interior do Estado.

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 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 1º semestre de 2020 o programa Ouvidoria Volante visitou 03 cidades localizadas nas regiões do 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.



Visita ao Núcleo de Nova Mutum



Visita ao Núcleo de Rondonópolis, a Penitenciária da Mata Grande e Pesquisa de Satisfação Núcleo Cível, em Rondonópolis - MT



Núcleo Criminal, Rondonópolis- MT



Presídio da Mata Grande



Pesquisa de Satisfação

Visita ao Núcleo de Várzea Grande



Abertura do 13º Ribeirinho Cidadão - Santo Antônio de Leverger / MT



3.2 Ouvidoria Ativa: *Ações nos núcleos da Defensoria Pública - Cuiabá e Várzea Grande / MT*

Ojetivos:

- 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.

Núcleo Cível - Nova Coordenação



Núcleo de Proposituras Iniciais



Núcleo de Proposituras Iniciais



3.3 Ouvidoria Itinerante: (Ações externas)

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 a 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) que faz uma escuta humanizada e qualificada com a gestão e o devido encaminhamento para as demandas apresentadas.



Entrega de Cestas Básicas ASSCAVAG



Entrega de Cestas Básicas Lixão de Várzea Grande

4. Melhoria do Atendimento

4.1 Atendimento On-line



4.2 Garantia do atendimento mesmo em período de pandemia (Requerimento de ficha para comprovação de Hipossuficiência)



4.3 Eficácia ao facilitar atendimento por meio de QR Code (Redução e facilitação das etapas ao atendimento)



4.4 Divulgação dos canais de acessos telefônicos de todos os núcleos, garantindo eficiência no atendimento.



5. Participação e Controle Social

5.1 Reunião com Sociedade Civil e Movimentos Sociais

Projeto "Agitando a Resistência Negra
(IMUNE - INSTITUTO DE MULHERES NEGRAS MT)



Reunião com Entidade Religiosa de Matriz Africana (Pedra 90)



Reunião Sociedade Civil - AVOGAS



AMA - Lançamento da Obra do novo Centro de Atendimento ao Autista



Dia da Mulher - Sala dos Conselhos



Reunião Sociedade Civil - ACD



Reunião Movimento das Mulheres Negras - (UCAM)



Curso de Formação para Novos Defensores em conjunto com a Sociedade Civil



Reunião Sociedade Civil - SINTRAICCCM E FETIEMT



5.2 Fortalecimento dos Movimentos



6. Ação Político Programática

6.1 - 1ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias Externas de Defensorias Públicas



6.2 - Criação do logo do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas (Proposto pela Ouvidoria Geral - DPMT)



**Conselho Nacional
de Ouvidorias
de Defensorias Públicas**

6.3 - Engajamento social orgânico ultrapassa o número de 2 mil

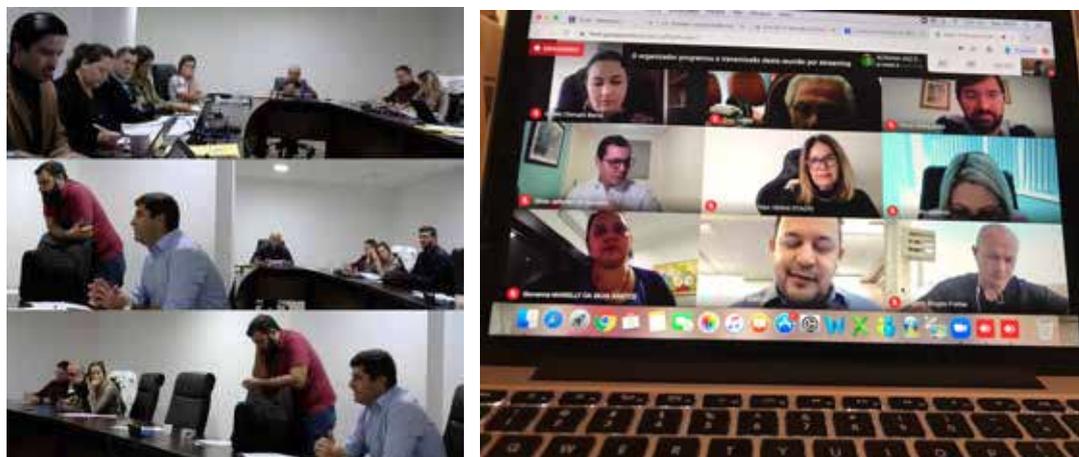
Muito OBRIGADO
Já somos mais de

Hoje muito obrigado à todos que nos acompanham pelas redes sociais.

2.000
Seguidores no Instagram



6.4 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso



6.5 Posse dos Novos Defensores Públicos do Estado de Mato Grosso



7. Fortalecimento Institucional

7.1 Prêmio Innovare

O Prêmio Innovare, criado em 2004, é a mais importante premiação da Justiça brasileira e procura valorizar iniciativas que buscam soluções para os desafios enfrentados por todos que atuam no sistema de Justiça, sejam eles de natureza administrativa ou judicial.

A seleção dos projetos da a oportunidade de poder disseminar essa prática em outros Estados e órgãos.

É a primeira vez em 17 anos que uma Ouvidoria tem 2 projetos selecionados no Prêmio Innovare. Esta seleção coloca a Defensoria do Mato Grosso no protagonismo entre as Ouvidorias do país.

Através do DefenZAP aumentamos mais de 1000% o acesso dos assistidos, no órgão e com a criação do projeto “Eu Reconheço”, estimulamos uma prática de manifestação de elogios e reconhecimentos dos relevantes serviços prestados por Defensores(as), servidores(as) e estagiários(as) aos nossos assistidos, mostrando que a nossa atuação vai além dos gabinetes, não se restringindo somente ao planejamento, tendo como foco a execução de ações de grande alcance social fortalecendo a vocação natural da Defensoria em favor das populações vulneráveis.



Comunicado de seleção para participar da 17ª Edição do Prêmio Innovare



Entrevista realizada de maneira remota (Online). Intuito é coletar dados e atestar as ações propostas no projeto.

PROJETO DEFENZAP



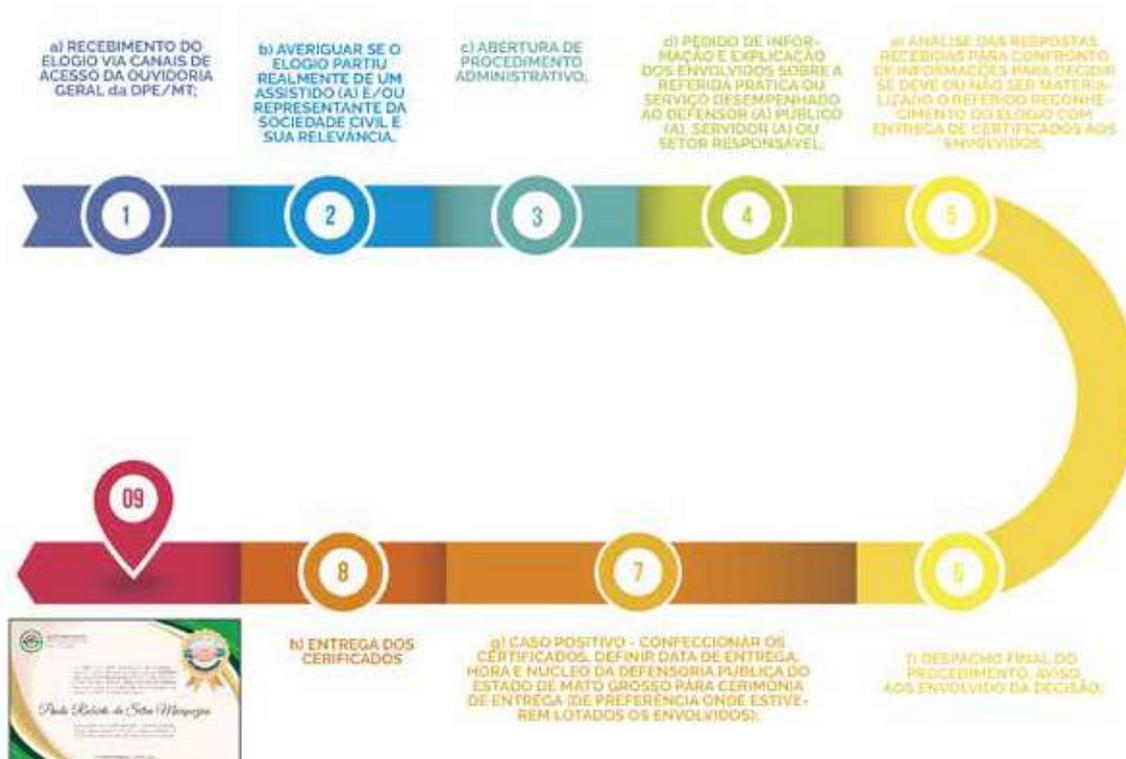
Defenzap – Projeto criado pela Ouvidoria com o objetivo de dar mais oportunidade de acesso ao cidadão que busca o órgão por meio de uma ferramenta rápida, eficaz e adequada, visando sempre orientar e esclarecer dúvidas, desburocratizando, aumentando o alcance social e melhorando a satisfação do usuário.

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

LINHA DO TEMPO DO PROCESSO EU RECONHEÇO



Certificados cedidos gentilmente



7.2 Mutirões

Mutirão em parceria com a Justiça Comunitária - Local: Shopping Popular, Cuiabá-MT



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.

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



Aprovada dia 05/06/2020
na sessão do Conselho Superior DPE/MT



PROBLEMA EXISTENTE:

Reclamações recorrentes por falta de informações precisas aos usuários.

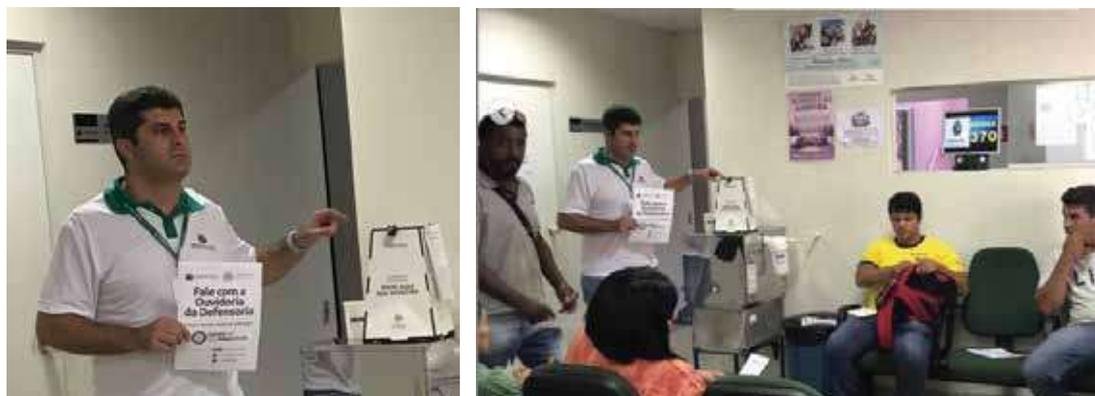
SOLUÇÃO:

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



Núcleo Cível de Rondonópolis - MT

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 Novo Núcleo: Campinópolis - MT

Início das Atividades em Campinópolis - MT (Site Defensoria)



• Campinópolis é o município com pior IDH do Estado de Mato Grosso.

7.6 Rede de Ouvidoria: Dia do Ouvidor

Sessão Especial dia do Ouvidor - Assembleia Legislativa



7.7 10 anos de Ouvidoria



Nesse 1º semestre de 2020, a Ouvidoria Geral da DPE/MT comemorou os seus 10 anos. Dia 20 de maio foi uma data Especial para a Sociedade Civil Mato-grossense e para a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso. 10 (dez) anos da Lei Complementar Estadual 398, que garantiu a existência do mecanismo de escuta aos representantes da Sociedade Civil no órgão.

A Ouvidoria Externa é o único mecanismo de participação da sociedade civil organizada na Justiça brasileira.

Ela atua para o aumento da transparência, melhoria do acesso ao serviço e o aprimoramento da qualidade do atendimento da instituição, além de fortalecer a relação e articulação com os movimentos sociais, criar mecanismos para que o cidadão tenha um canal de comunicação direto com a instituição, seja para receber elogios, críticas, denúncias, reclamações ou sugerir mudanças, melhorando assim o próprio funcionamento e atuação da Defensoria.

Na DPE/MT a Ouvidoria Geral foi criada através da Resolução nº 023/2008 – CSDP, em 29/01/2008, tendo como seu primeiro Ouvidor Geral o Defensor Público, Drº Cid Borges, que foi o responsável pela organização do processo eleitoral de escolha do 1º Ouvidor Geral Externo.

Com o advento da Lei Complementar 132/2009, e da Lei Complementar Estadual nº 398, de 20 de maio de 2010, que o cargo de Ouvidor Geral passou a ser ocupado por pessoa não membro de carreira da Defensoria Pública, tendo ocupado a função de Ouvidor Geral Externo: Paulo Rogerio Lemes pelos Biênios: 2011/2012 e 2013/2014 (reeleito), Lúcio Andrade - Biênios 2015/2016 e 2017/2018 (reeleito) e atualmente esta no exercício da função de Ouvidor-Geral na Defensoria Pública de Mato Grosso, biênio 2019/2020, Cristiano Nogueira Peres Preza.

A escolha do Ouvidor Geral é realizada pelo Conselho Superior da Instituição, após sabatina com os três candidatos mais indicados por instituições da sociedade civil organizada, habilitadas para votar.

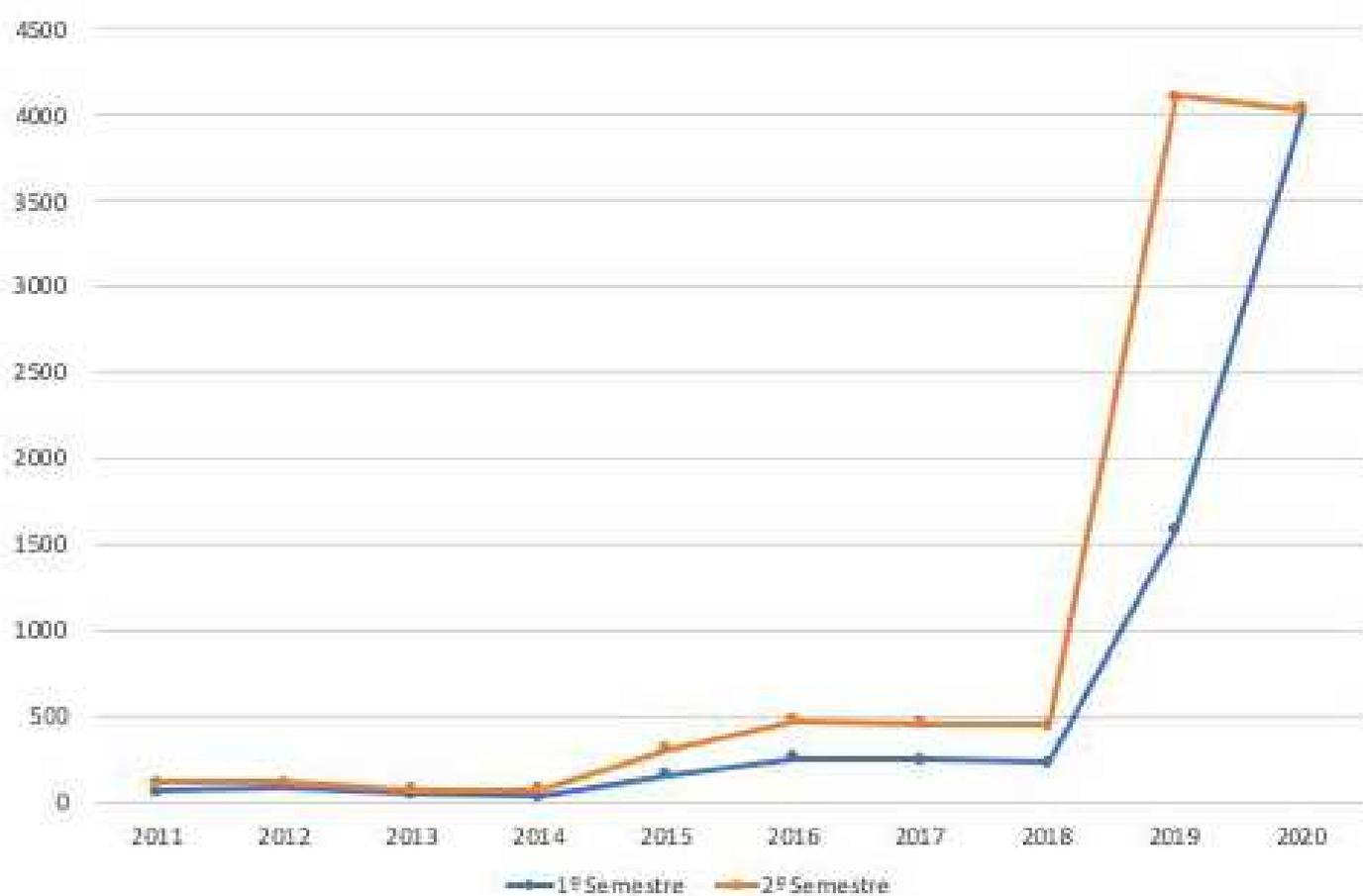
A atual gestão entende que ter uma representação da sociedade civil à frente das ouvidorias das Defensorias Estaduais é uma conquista para o desenvolvimento de moldes democráticos e participativos nos sistemas de justiça pensando e construindo estratégias e caminhos com a instituição. De forma que ela não se retire dos caminhos e da missão que a própria sociedade civil organizada e não organizada pensou para as Defensorias Públicas, quando foram para as ruas defender a sua criação.

Parabenizamos todos os Representantes da Sociedade Civil, assistidos(as), Defensores(as), servidores(as) estagiários(as), ex-Ouvidores que contribuíram na construção dessa importante ferramenta de controle social e promoção de Cidadania e Justiça.

A Ouvidoria Geral vem há 10 anos aproximando a Defensoria da população mais carente.

Vamos em frente na luta pelo empoderamento da população mato-grossense por meio do acesso à Justiça. Vida longa à Ouvidoria!

7.7.1 Evolução do número de atendimentos referentes aos anos de 2011 a 2020



7.7.2 Números de assistidos atendidos por semestres (2011 a 2020)

Ano	1º Semestre	2º Semestre	Total
2011	63	48	111
2012	86	27	113
2013	45	27	72
2014	35	41	76
2015	155	156	311
2016	257	215	472
2017	249	210	459
2018	229	221	450
2019	1586	2517	4.103
2020	4031		

8. Ações Covid

8.1 Campanha Informativa a Sociedade (Covid-19)

- Use máscara - Ouvidoria
- Campanha Covid - 19

COMUNICADO Corona Virus (Covid-19)

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, informa que, de acordo com a resolução 0364/2020 do Defensor Público Geral, que estabelece medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo corona vírus no âmbito da Defensoria Pública de Estado de Mato Grosso, vem informar que: O ATENDIMENTO PRESENCIAL ESTÁ SUSPENSO EM TODAS AS UNIDADES DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO, PELA PRAZO DE: 15 DIAS (17/03 a 31/03/2020), ressalvado os casos de atendimentos urgentes.

DURANTE ESSE PERÍODO FALE COM A OUVIDORIA NOS SEGUINTE CANAIS:

- DEPENZAP: (85) 99965-0123
- Tel. fixo: (65) 3613 8210
- email: ouvidoria@dp.mt.gov.br
- OuvidoriaGeraldpmc
- OuvidoriaGeraldpmc

Corona Virus (Covid-19)

>> Como se prevenir

1. lavar as mãos até a metade do pulso, esfregando também as partes internas das unhas
2. Usar álcool 70 para limpar as mãos antes de tocar em áreas como olhos, nariz e boca
3. Tossir ou espirrar levando o rosto à parte interna do cotovelo
4. Evitar multidões
5. Usar máscara se for para ambientes muito cheios
6. Higienizar com álcool 70 objetos tocados

UM VÍRUS VEIO MOSTRAR AO MUNDO TODO QUE SOMOS TODOS IGUAIS!



EM TODA CRISE EXISTEM 3 COISAS

- Uma data para acabar
- Oportunidade até então não vistas
- Lição para toda uma vida

APENAS CONTINUE EM FRENTE!

#FIQUEEMCASA

Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso

8.2 Melhoria no Atendimento



- Orientação à correção dos números telefônicos
- Propositura para aumento de Transporte Coletivo - ASSUT
- Lançamento e treinamento e do Sistema On Line da Defensoria Pública
- Ouvidoria Ativa; Máscara (ficha de hipo informação)
- QR CODE - Facilitação ao atendimento da Defensoria Pública
- Matéria impressa em Jornal (Veículo: Notícia Max)
- Auxílio Emergencial do Governo Federal - Esclarecimento acerca das competências (DPUxDPE)

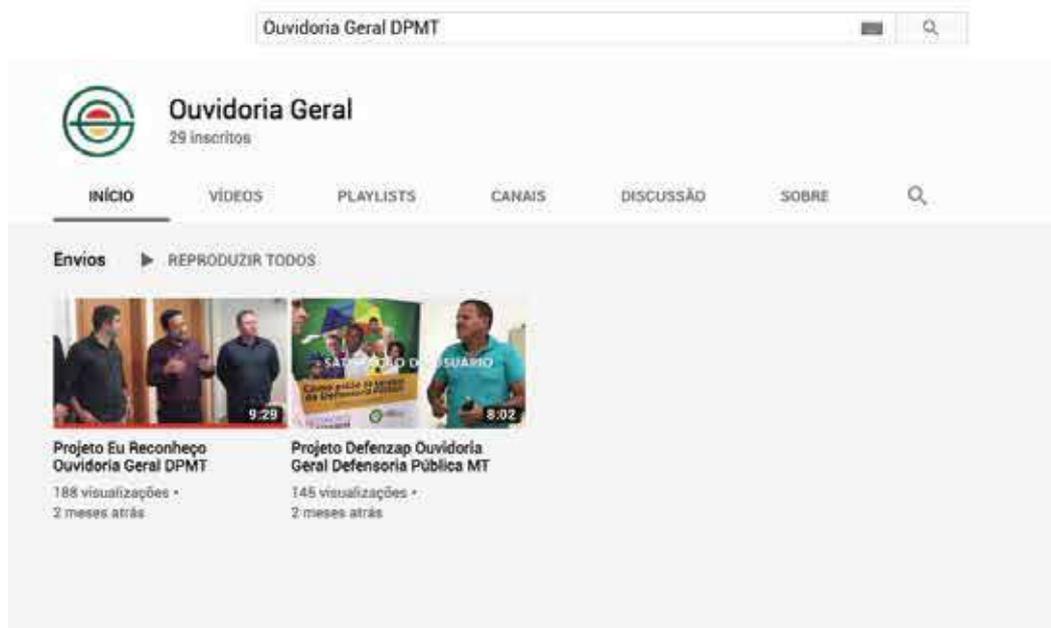
8.3 Solidariedade / Parcerias

- Fundação Banco do Brasil / Ouvidoria Solidária (Reunião)
- Visita ao CEASA (Central de Abastecimento do Estado de Mato Grosso)
- Visita ao CRIDAC (Centro de Reabilitação Integral Dom Aquino Corrêa)
- Lançamento do Projeto Ouvidoria Solidária “Ouvidos atentos e mãos estendidas”



9. Canais de Comunicação

9.1 Youtube Innovare



9.2 IGTV 10 anos de Ouvidoria

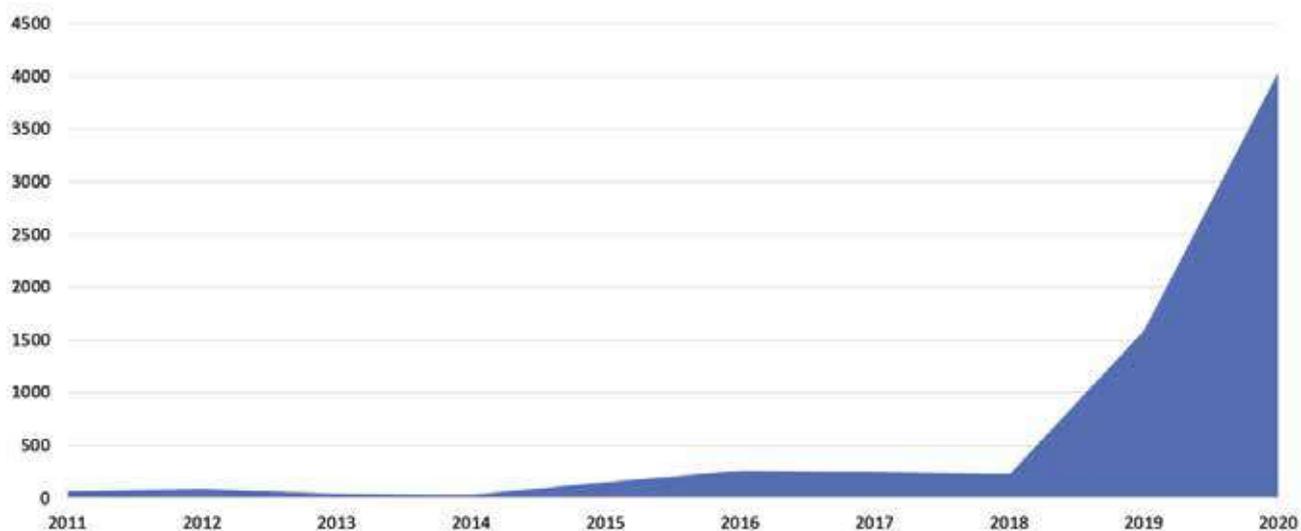


10. Dados Gerais do Relatório

10.1 Dados dos números de atendimentos realizados no 1º semestre de 2020

	 Defenzap Mensagem	 Defenzap Ligação	 Instagram	 Facebook	 Telefone Fixo	 Presencial	 E-mail	Total Mês
Janeiro	81	55	24	14	31	66	54	325
Fevereiro	62	32	23	14	67	50	67	315
Março	155	83	45	20	-	29	89	421
Abril	264	320	80	29	17	-	81	791
Maio	448	318	68	17	-	-	110	961
Junho	636	384	80	20	-	-	98	1.218
Totais individuais	1.646	1.192	320	114	115	145	499	Total Semestre 4.031

10.2 Evolução dos atendimentos referente ao 1º semestre de cada ano - 2011 a 2020



10.1 Melhoria do atendimento:

Reclamação Por Negativa de Assistência Jurídica em Juizados Especiais:

A) Medida Proposta: A Ouvidoria-Geral tem proposto a Secretaria Executiva Administrativa-SEA que garanta assistência jurídica perante juizados especiais, nos termos do inciso XIX, do artigo 4º, da Lei Complementar nº 80/94.

B) Resultados Obtidos: foi deferido grande maioria das solicitação de assistência jurídica em Juizado Especial na Capital.

Reclamação Em Face de Mau Atendimento por Parte de Defensor Público:

A) Medidas Propostas: A Ouvidoria-Geral tem logo depois de recebido uma reclamação, intermediado junto ao próprio Defensor(a) o primeiro contato para tentar sanar alguma duvida, quando não é possível, abrimos procedimentos para garantir o direito à manifestação preliminar (inc. I, art. 105-C, LC nº 80/94)- determinado o arquivamento ou o prosseguimento do procedimento, dependendo da subsistência ou não de indícios de conduta irregular, propondo à Corregedoria-Geral que instaure o procedimento adequado para apurar a suposta falta.

B) Resultados Obtidos: Em boa parte dos casos, os procedimentos têm sido dirimidos diretamente com o Defensor(a) destinatário(a) das imputações. Seja por demonstrar que as providências já foram tomadas, seja por manifestar a disposição em atender o pleito do assistido, evitando assim abertura de procedimento desnecessário.

Reclamação Em Face de Negativa de Atendimento Pessoal por Parte de Defensor Público (período que antedeu a suspensão dos atendimentos antes da Pandemia)

A) Medidas Propostas: A Ouvidoria-Geral tem proposto que o direito de o assistido ser atendido pessoalmente pelo Defensor(a) Público(a) em horários pré-fixados, e não apenas pelo estagiário e/ou assessor, seja observado, nos termos do inciso I, do artigo 33, da Lei Complementar Estadual nº 146/03, porém houve uma fase anterior a determinação de suspensão dos atendimentos onde havia o receio de atendimento dos assistidos inclusive colocando os do lado de fora, no sol a espera de entrar em quantia menor dentro do núcleo.

B) Resultados Obtidos: A Ouvidoria Geral entrou em contato com o próprio Defensor e Defensora Pública nos municípios onde recebemos a informação que isso estava ocorrendo e posteriormente abrimos procedimentos para averiguarmos a veracidade dos fatos. Em regra, tais proposições têm sido acolhidas pelos doutos Defensores Públicos.

Medidas Propostas à Defensoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso:

A) 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

B) Resultados Obtidos: Os referidos pleitos foram plenamente atendido.

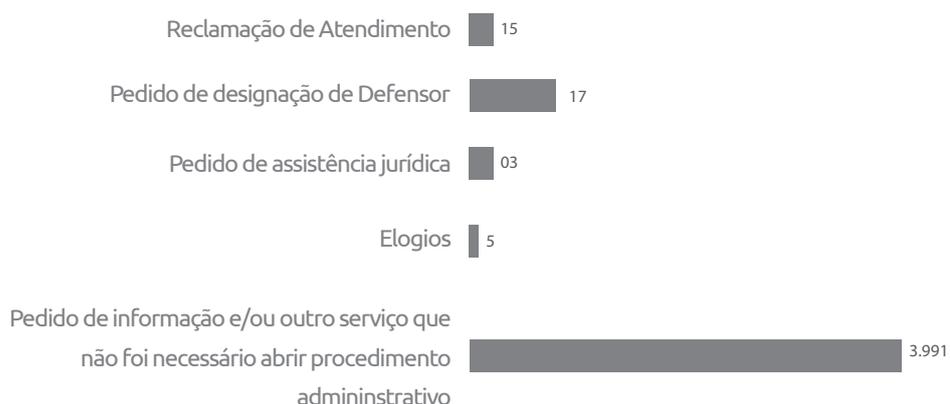
10.2 Relatórios Detalhados: Comparativos do 1º semestre

Nesse 1º semestre de 2020, 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 4031 atendimentos aos usuários que procuraram nossos serviços, sendo que destes foram: 145 pessoas que estiveram pessoalmente na Ouvidoria; 115 manifestações através de ligações recebidas no telefone fixo, 499 manifestações por correio eletrônico e os demais 3.272 atendimentos através dos novos canais de comunicação que foram criados no início desse biênio (2019/2020), Defenzap/Instagram e Facebook.

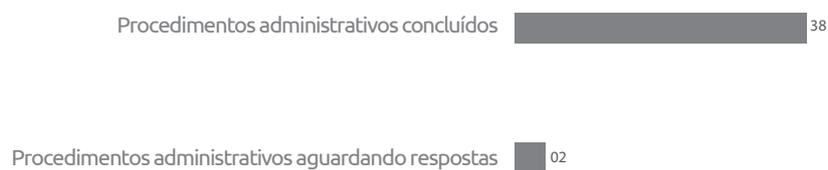
10.3 Dados Gerais

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 um procedimento administrativo (3991). Houveram 17 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, 15 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 3 pedidos de assistência jurídica e 5 procedimentos de elogio.



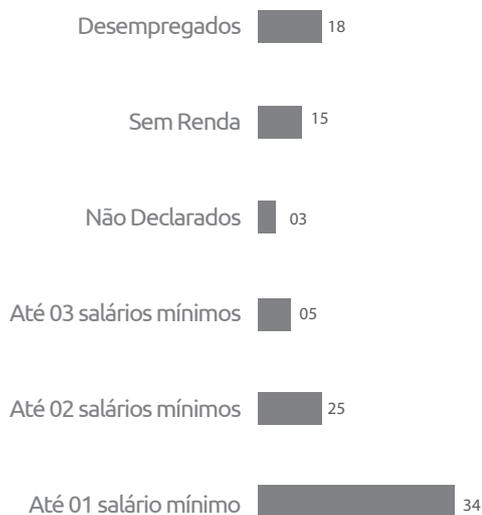
10.4 Dados sobre procedimentos administrativos abertos: 40 total



10.5 Dados percentuais específicos às formas de acesso utilizada pelos manifestantes dos procedimentos abertos: 40



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 realizados aberturas de procedimentos e que foram atendidos

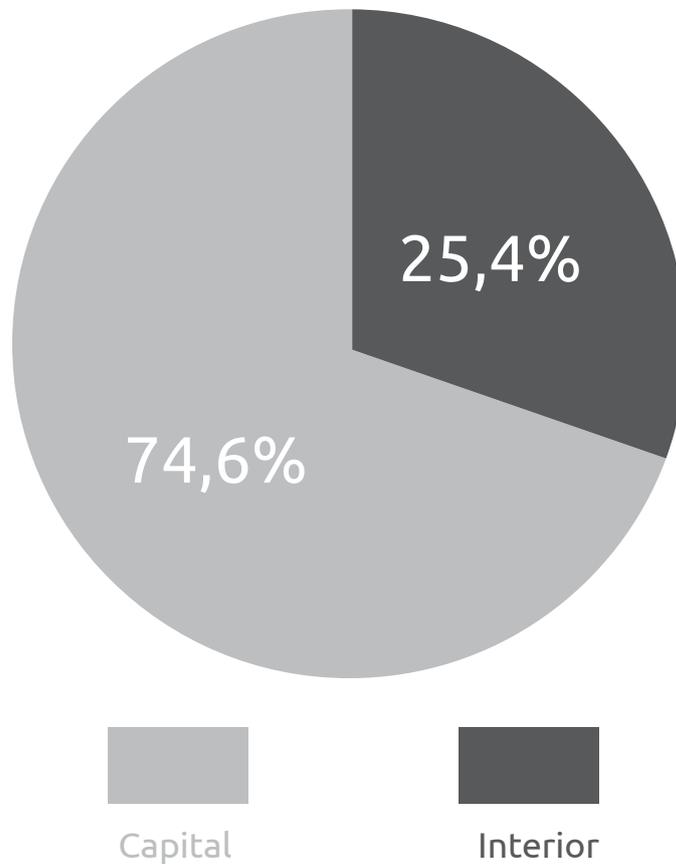
Não declarado: 4%

Mulheres: 60%

Homens: 36%

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.

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



CONCLUSÃO:

Houve um aumento de quase 5% no número de atendimentos realizados aos assistidos que residem no interior do Estado. Em 2019 o percentual era de 20,02%.

- Total de Atendimentos realizados: **4.031**
- Atendimentos aos residentes em Cuiabá e Várzea Grande: **3.007 (74,6%)**
- Atendimentos aos munícipes do interior: **1.023 (25,4%)**

11. 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;
- NECESSIDADE DE CONVOCAÇÃO DE MAIS DEFENSORES CLASSIFICADOS NO ÚLTIMO CONCURSO PÚBLICO;
- CRIAÇÃO DE 01 (UMA) COORDENAÇÃO DE ESTATÍSTICAS;
- CRIAÇÃO DO NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS;
- DISPONIBILIZAÇÃO DE MAIS APARELHOS CELULARES COM WHATSAPP AOS NÚCLEOS DE ATUAÇÃO ESTRATÉGICA. EX. FAMÍLIA/INICIAIS;
- IMPLANTAÇÃO NO SISTEMA DE ATENDIMENTO ON-LINE, O ACESSO AOS CEGOS E SURDOS - SEGUINDO NORMATIZAÇÕES ESPECÍFICAS;
- MEDIDAS PARA RETOMADA GRADUAL E SEGURA DOS ATEDIMENTOS PRESENCIAIS, SEMPRE OBSERVANDO A PREVENÇÃO AO CONTÁGIO DO NOVO CORONAVÍRUS (SARS-COV-2).



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

Relatório de **ATIVIDADES**