



# Sumário

1. Administração Superior Biênio 2023/2024 e Equipe da Ouvidoria.....	03
2. Apresentação - Getúlio Pedroso.....	04
3. Fortalecimento dos Movimentos na Redes Sociais.....	05
4. Notas de Repúdio e Solidariedade.....	06
5. Capacitações e Formações.....	07
6. Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades .....	08
6.1 Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades .....	09
6.2 Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades .....	10
6.3 Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades .....	11
6.4 Atividades Ouvidoria - Ouvidoria Volante .....	12
6.5 Atividades Ouvidoria - Inaugurações de Núcleos .....	13
7. Atuação no Conselho Sup. da DPE/MT e Conselho Nacional de Ouvidorias ...	14
8. Dados Gerais do Relatório .....	15
8.1 Dados Gerais do Relatório .....	16
9. Comemoração dos 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso.....	17
9.1 Comemoração dos 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso.....	18
10 Considerações Finais.....	19

# 1. Administração Superior e Equipe da Ouvidoria

## Administração Superior:

**Maria Luziane Ribeiro de Castro**

Defensora Pública-Geral

**Rogério Borges Freitas**

Primeiro Subdefensor Público-Geral

**Maria Cecília Alves da Cunha**

Segunda Subdefensora Pública-Geral

**Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz**

Secretário Executivo de Administração

**Carlos Eduardo Roika Júnior**

Corregedor-Geral

**Helyodora Carolyne Almeida Bento**

Primeira Subcorregedora-Geral

**Francisco Framarion Pinheiro Junior**

Segundo Subcorregedor-Geral

**Getúlio Pedroso da Costa Ribeiro**

Ouvidor-Geral

**André Renato Robelo Rossignolo**

**João Paulo Carvalho Dias**

**Nelson Gonçalves De Souza Junior**

**Gisele Chimatti Berna**

**Júlio Vicente Andrade Diniz**

**Tiago Venícius Pereira Passos**

**Guilherme Ribeiro Rigon**

**Vinicius William Ishy Fuzaro**

Conselheiros(as) Eleitos(as)

**Janaina Yumi Osaki**

Presidente da AMDEP

## Equipe da Ouvidoria:

**Getúlio Pedroso da Costa Ribeiro**

Ouvidor-geral da DPE/MT

**Patricia Celes Rodrigues**

Assessora Técnico

**Regina de Souza Silva Meira**

Estagiária de Pós-graduação

**Cristiano Nogueira Peres**

Assessor Técnica

**Ildmar Botelho da Costa Campos**

Técnico Administrativo Área Fim

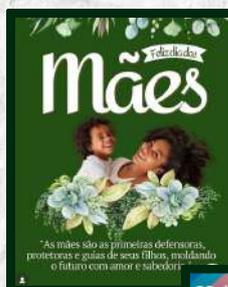
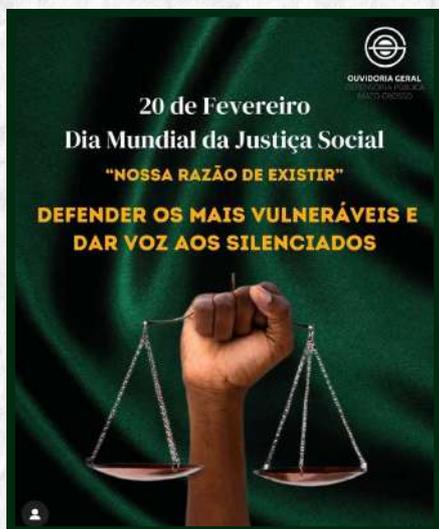


## 2. Apresentação

O primeiro semestre de 2024 foi marcado por intensas ações da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso (DPE/ MT), consolidando sua missão de ser o elo entre a sociedade civil e a instituição. Este período foi especialmente significativo, pois coincidiu com as celebrações dos 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso, um marco histórico na promoção do acesso à justiça e defesa dos direitos humanos.

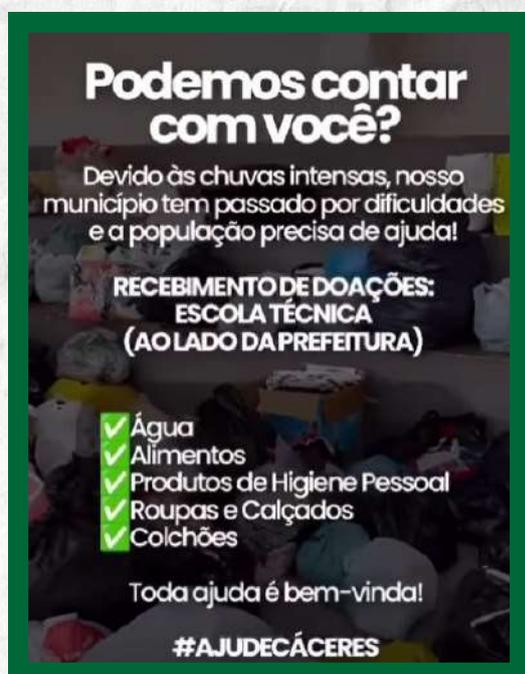
Neste relatório, apresentamos um panorama das atividades desenvolvidas entre janeiro e junho de 2024, destacando conquistas no atendimento ao público, parcerias estratégicas e avanços institucionais. Cada ação reforça o compromisso de promover cidadania, garantir direitos e fortalecer o vínculo com os cidadãos mais vulneráveis do estado.

# 3. Fortalecimento dos Movimentos nas Redes Sociais



## 4. Notas de Repúdio e Solidariedade

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso reafirmou seu compromisso com os direitos humanos e a justiça social por meio de manifestações públicas marcantes. Entre elas, destacam-se a Nota de Repúdio ao PL 1904/2024, condenando o retrocesso nos direitos reprodutivos das mulheres, e a Nota de Solidariedade às famílias cacerenses afetadas pelas chuvas intensas, com apoio às comunidades e mobilização para doações. Essas manifestações refletem o papel ativo da Ouvidoria em promover não apenas a defesa jurídica, mas também o acolhimento humanizado em situações de vulnerabilidade social e emergências.



# 5. Capacitações e Formações

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria-Geral e a Defensoria Pública de Mato Grosso promoveram e participaram de formações fundamentais para o aprimoramento de suas práticas. Dentre as principais ações, destacam-se:

- Palestra sobre os Desafios da Inteligência Artificial (09/01/2024): Ministrada pela professora e advogada Cristina Ayoub Riche, a palestra abordou os impactos da IA nos serviços prestados pela Defensoria, destacando os riscos da exclusão digital e a necessidade de políticas públicas de inclusão tecnológica.
- Capacitação Interna da Ouvidoria: Reuniões estratégicas e treinamentos internos voltados à atualização da Carta de Serviços e à melhoria contínua do atendimento ao público, com foco em inovação e linguagem acessível.
- Projeto “Primeiro as Damas” (24/05/2024): Em parceria com a ONG Piano Gente, o projeto combinou conscientização sobre violência de gênero com apresentações culturais, incentivando o diálogo entre diferentes setores da sociedade e promovendo ações transformadoras.

Essas formações contribuíram para a modernização dos serviços prestados, fortalecendo a atuação da Ouvidoria junto às comunidades e ampliando o acesso à justiça de forma inclusiva e eficiente.



# 6. Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades

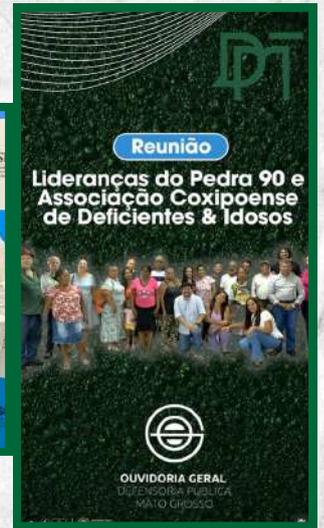
No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria da Defensoria Pública de Mato Grosso esteve à frente de diversos eventos e mobilizações que fortaleceram o vínculo com a sociedade civil e ampliaram o acesso à justiça. Entre as ações realizadas, destacam-se:

- Mutirão “Defensoria Até Você” (24/02/2024):Primeira edição do ano, realizada em comemoração aos 25 anos da DPMT, oferecendo serviços gratuitos, como orientações jurídicas, emissão de documentos e regularização eleitoral.
- Semana da Ouvidoria Externa (Abril/2024):Promoveu encontros com a sociedade civil organizada, sindicatos e associações, reforçando a escuta ativa e a construção de parcerias estratégicas.
- Inauguração de Núcleos (Fevereiro a Junho/2024):Entregas em Santo Antônio de Leverger, Vera e São José do Rio Claro reforçaram o compromisso com o atendimento presencial e o acesso descentralizado à justiça.
- Projeto Ouvidoria Volante: Com visitas a oito municípios e mais de 2 mil km percorridos, a Ouvidoria esteve diretamente em contato com entidades locais, movimentos sociais e assistidos, promovendo um diálogo aberto e a escuta qualificada.
- Mutirão “Defensoria Até Você” (24/02/2024):Primeira edição do ano, realizada em comemoração aos 25 anos da DPMT, oferecendo serviços gratuitos, como orientações jurídicas, emissão de documentos e regularização eleitoral.
- Reuniões com Entidades Representativas: A Ouvidoria reforçou parcerias ao participar de encontros estratégicos, como reuniões com associações de moradores, movimentos sociais, lideranças sindicais e organizações comunitárias.
- Diálogo com Movimentos Sociais: Durante mobilizações como a COMIGRAR e o projeto “Primeiro as Damas”, a Ouvidoria promoveu a integração entre diferentes grupos, visando ampliar a efetividade das políticas públicas voltadas aos direitos humanos.
- Campanhas de Sensibilização e Direitos Humanos: A Ouvidoria esteve à frente de mobilizações sociais e institucionais, promovendo escuta e acompanhamento em situações emergenciais, como nas chuvas em Cáceres, demonstrando um papel ativo de assistência.

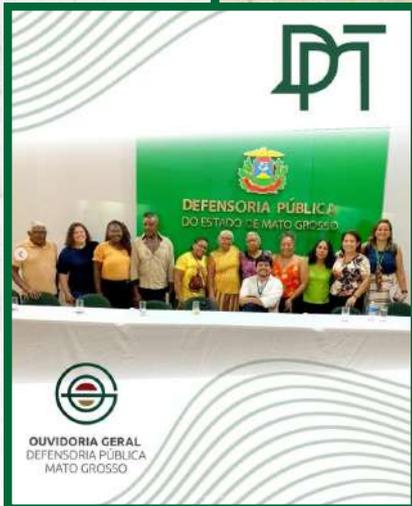
Essas iniciativas demonstram o empenho contínuo em aproximar a Ouvidoria dos cidadãos, promovendo escuta ativa, inclusão e soluções práticas para as necessidades da população mato-grossense.



# 6.1 Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades



“Construindo Pontes: Aproximação da Defensoria com a Sociedade Civil”



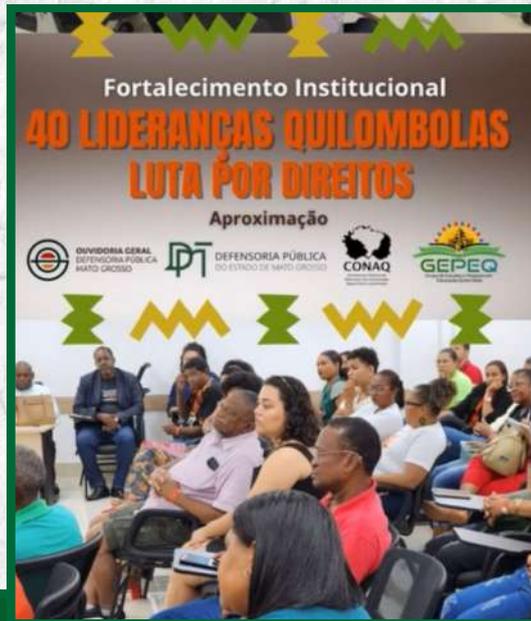
# 6.2 Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades



# 6.3 Atividades Ouvidoria e as Aproximação com Entidades



Fortalecimento Institucional  
**40 LIDERANÇAS QUILOMBOLAS**  
LUTA POR DIREITOS



Visita ao Conselho Estadual de Defesa de Direitos da Pessoa Idosa de Mato Grosso - CEDEDIPI  
**JUNHO VIOLETA**  
Mês de conscientização da violência



Ouvidoria  
Agora mesmo!

Educação Escolas Quilombola  
**Lideranças Quilombolas de Mato Grosso**  
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO  
SEDUC-MT



OUIDORIA GERAL  
DEFENSORIA PÚBLICA  
MATO GROSSO



Inauguração Nova Sede  
Associação dos Usuários de Transporte  
Coletivo de Mato Grosso  
ASSUT/MT



Obrigado pela Presença  
@cristina.claudiaferaz @rondonfilho  
Casa Civil Mato Grosso



assut



Defensor Público Nelson Gonçalves  
recebe selo "Eu Reconheço"

A homenagem é um iniciativa da Ouvidoria-Geral que visa materializar os elogios recebidos aos trabalhos exitosos realizados pelos defensores públicos, servidores e estagiários



Bruno Renato Teixeira  
Secretário nacional de promoção  
e defesa dos direitos humanos

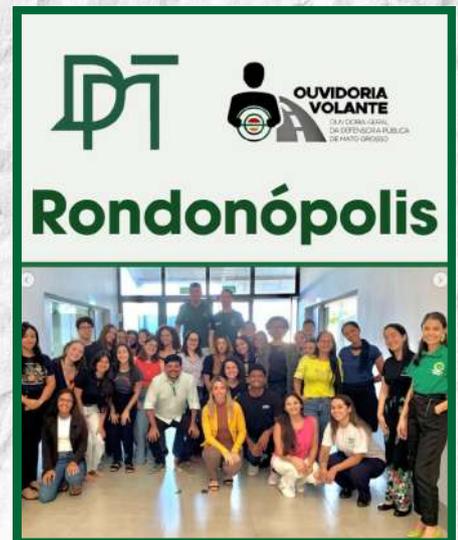
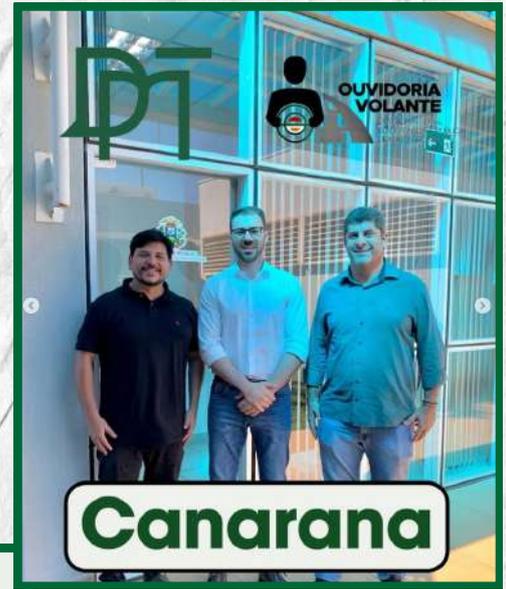


**DPE/MT**  
Solenidade de Posse de Servidora  
Pública e Servidores Públicos

OUIDORIA GERAL  
DEFENSORIA PÚBLICA  
MATO GROSSO

DP DEFENSORIA PÚBLICA  
MATO GROSSO

# 6.4 Atividades Ouvidoria - Ouvidoria Volante



# 6.5 Atividades Ouvidoria - Inaugurações de Núcleos



# 7. Atuação no Conselho Superior da DPE/MT e Conselho Nacional de Ouvidorias

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso desempenhou um papel estratégico no fortalecimento da democracia participativa e na defesa dos direitos humanos por meio de sua atuação ativa no Conselho Superior da DPE/MT e no Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas (CNOOP).

- Conselho Superior da DPE/MT: O Ouvidor-Geral participou de reuniões ordinárias e extraordinárias, contribuindo para o aprimoramento dos serviços.
- Conselho Nacional de Ouvidorias (CNOOP): Durante o semestre, o Ouvidor-Geral marcou presença nas reuniões do CNOOP, incluindo a 2ª Reunião Ordinária realizada em Florianópolis/SC. A posse na nova diretoria, onde o Ouvidor assumiu o cargo de Diretor Jurídico para o biênio 2024/2025, reforçou a posição de Mato Grosso como liderança nacional no debate de temas como direitos humanos, ampliação das ouvidorias e fortalecimento das Defensorias Públicas no Brasil.

Essas participações demonstram o compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua da Instituição e a representação ativa das demandas da população nos espaços de decisão estratégica.



# 8. Dados Gerais do Relatório

Números de atendimentos realizados no 1º semestre de 2024.1

	 Defenzap Mensagem	 Defenzap Ligação	 Instagram	 chatbot		 Presencial	 E-mail	Total Mês
Janeiro	<b>167</b>	<b>36</b>		<b>135</b>		<b>40</b>	<b>348</b>	<b>726</b>
Fevereiro	<b>148</b>	<b>34</b>		<b>141</b>		<b>49</b>	<b>278</b>	<b>650</b>
Março	<b>198</b>	<b>29</b>	<b>08</b>	<b>156</b>		<b>52</b>	<b>193</b>	<b>636</b>
Abril	<b>163</b>	<b>41</b>		<b>373</b>		<b>26</b>	<b>262</b>	<b>865</b>
Maio	<b>147</b>	<b>43</b>		<b>689</b>		<b>28</b>	<b>237</b>	<b>1144</b>
Junho	<b>139</b>	<b>34</b>		<b>604</b>		<b>27</b>	<b>303</b>	<b>1107</b>
Totais individuais	<b>962</b>	<b>217</b>	<b>08</b>	<b>2098</b>		<b>222</b>	<b>1621</b>	Total Semestre <b>5.128</b>



# 8.1 Dados Gerais do Relatório

## Atendimento ao Público no 1º Semestre de 2024

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso segue consolidando sua atuação como um canal essencial de diálogo entre a instituição e a população. No primeiro semestre de 2024, foram registrados 5.128 atendimentos por meio dos diversos canais disponibilizados, garantindo acesso facilitado à justiça para aqueles que mais precisam.

Os números demonstram a importância da diversificação dos meios de contato, permitindo que os cidadãos escolham a forma mais acessível para buscar informações, orientações e encaminhamentos. O ChatBot, principal ferramenta digital de atendimento, registrou 2.098 interações, reforçando sua relevância na comunicação rápida e eficiente. O Defenzap, canal de WhatsApp da Ouvidoria, segue como um dos meios mais utilizados pela população, com 962 atendimentos, enquanto as ligações telefônicas somaram 217 contatos.

O atendimento presencial também se manteve em alta, com 222 registros, evidenciando a necessidade de um acolhimento direto e humanizado. Já os contatos via e-mail totalizaram 1.621 interações, enquanto as demandas recebidas pelo Instagram tiveram 8 registros.

Dentre os atendimentos realizados, os procedimentos de maior destaque foram:

- Reclamações - 61
- Informações - 07
- Designações - 02
- Elogios - 06
- Sugestões - 01
- Denúncias - 04
- Solicitações - 02

Os dados refletem o compromisso da Ouvidoria com a acessibilidade e eficiência no atendimento, buscando sempre aprimorar os serviços para fortalecer a participação social e garantir a defesa dos direitos dos cidadãos.

# 9. Comemoração dos 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso

O primeiro semestre de 2024 foi marcado por uma celebração histórica: os 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso (DPE/MT). Ao longo dessas duas décadas e meia, a Defensoria consolidou-se como um pilar fundamental para o acesso à justiça, garantindo direitos e promovendo cidadania para a população em situação de vulnerabilidade.

A Ouvidoria-Geral da DPE/MT participou ativamente das comemorações, reforçando sua missão de ser a ponte entre a sociedade civil e a instituição. Durante o período, foram realizadas diversas ações comemorativas e institucionais, como:

- Lançamento do livro “Suas Histórias, Nossas Memórias”, que reúne relatos marcantes do impacto da Defensoria na vida dos assistidos;
- Exposição fotográfica sobre a trajetória da DPE/MT, resgatando momentos importantes da história da instituição;
- Edição especial do Mutirão “Defensoria Até Você”, levando atendimento jurídico e serviços gratuitos à população;
- Eventos institucionais e homenagens a defensoras, defensores, servidoras e servidores que contribuíram para a construção e fortalecimento da Defensoria ao longo desses anos.

O Jubileu de Prata da DPE/MT reforça o compromisso contínuo com a justiça, a inclusão e a defesa intransigente dos direitos humanos. A Ouvidoria reafirma sua parceria com a instituição e sua dedicação em ampliar o diálogo com a sociedade, garantindo que a Defensoria esteja cada vez mais próxima de quem mais precisa.

A comemoração dos 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso não é apenas uma marca no tempo, mas um reflexo do impacto transformador que a instituição teve - e continua tendo - na vida dos cidadãos mato-grossenses. Que venham muitos mais anos de luta e conquistas!

# 9.1 Comemoração dos 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso



Centro de Interpretação de Libras - CIL  
Comunidade surda em peso!! Parabéns,  
obrigado pela presença!



Comemoração aos 25  
anos da DPMT



Comemoração aos Personagens Importantes na  
História da Defensoria Pública



Lançamento do Livro "Histórias,  
Memórias e Sangue Verde"

Comemoração aos 25 anos  
da DPMT



# 10. Considerações Finais

O primeiro semestre de 2024 reafirmou o compromisso da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso (DPE/MT) com a participação social e o fortalecimento do acesso à justiça. Ao longo deste período, a atuação da Ouvidoria foi marcada por ações estratégicas voltadas à ampliação do diálogo com a sociedade civil, à humanização do atendimento e à defesa dos direitos das populações mais vulneráveis.

Destacam-se iniciativas como a Ouvidoria Volante, que percorreu diversas regiões do estado ouvindo demandas da população; as aproximações institucionais com entidades e movimentos sociais, fortalecendo parcerias e promovendo ações concretas; as inaugurações de novos Núcleos da Defensoria, que garantem maior capilaridade da assistência jurídica gratuita; e a participação ativa no Conselho Nacional de Ouvidorias, contribuindo para a formulação de políticas públicas inclusivas e democráticas.

Além disso, o semestre foi marcado pela celebração dos 25 anos da Defensoria Pública de Mato Grosso, um marco que reforça a importância da instituição na luta pela garantia de direitos. A Ouvidoria teve papel essencial nesta comemoração que destacaram a trajetória de impacto social da Defensoria.

Com mais de 5 mil atendimentos registrados no semestre, a Ouvidoria continua sendo um canal essencial de comunicação entre a sociedade e a Defensoria, garantindo que cada denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação seja tratado com seriedade e compromisso.

Encerramos este ciclo reafirmando nosso compromisso com a democratização do acesso à justiça e o aprimoramento constante dos serviços prestados à população. Seguiremos atuando com transparência, escuta ativa e engajamento social, sempre com o objetivo de tornar a Defensoria Pública cada vez mais acessível, inclusiva e fortalecida.

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso – a voz do povo na Defensoria!



**OUVIDORIA GERAL**  
DEFENSORIA PÚBLICA  
MATO GROSSO