

# DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS



# P G A

# 2018/2019

**DEFENSORA PÚBLICA-GERAL**  
**Christiane Neves Procópio Malard**

**SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL**  
**Wagner Geraldo Ramalho Lima**

**COMISSÃO DE ELABORAÇÃO:**

Presidente:

**Tifanie Avelar Carvalho**

Defensora Pública - Assessora de Planejamento da Defensoria Pública Geral e  
Coordenadora de Projetos e Convênios

Relatores:

**Hellen Caires Teixeira Brandão**

Defensora Pública – Diretora da Escola Superior da Defensoria Pública  
Assessora de Planejamento e Infraestrutura da Defensoria Pública Geral

**Maria Valéria Valle da Silveira**

Defensora Pública - Assessora de Planejamento e Infraestrutura da Defensoria  
Pública Geral

**Rafael de Freitas Cunha Lins**

Defensor Público - Assessor de Planejamento e Infraestrutura da Defensoria  
Pública Geral

**Diana de Lima Prata Camargos**

Defensora Pública – Assessora Institucional da Defensoria Pública Geral

**Fernando Orlan Pires Resende**

Defensor Público Titular 5ª Def. das Famílias - Família e Sucessões - Uberlândia

**Marta Juliana Marques Rosado Ferraz**

Defensora Pública Titular Def. Especializada - Direito Público - 2ª Instância e  
Tribunais Superiores Cível (Direito Público) – Belo Horizonte

**Leandro Coelho de Carvalho**

Defensor Público Titular Defensoria Cível (27ª Vara Cível) – Belo Horizonte

**Carolina Morishita Mota Ferreira**

Defensora Pública Titular Defensoria Cooperação e Conflitos - Ribeirão das Neves

**Adriano Otávio Rocha Teixeira**

Superintendente de Tecnologia da Informação

**Carla Aparecida de Souza Carvalho**

Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional

**Diego Mendes de Souza**

Superintendente de Planejamento Gestão e Finanças

**Emerson Varela Delgado**

Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura

## SUMÁRIO

1.	PGA 2018/2019 – Alinhamento com Planejamento Estratégico	.....	05
1.1	O que é PGA?	.....	06
2.	Metodologia	.....	06
3.	Áreas Temáticas	.....	08
4.	Conclusão	.....	36

## **1. Plano Geral de Atuação (PGA) 2018/2019 - Alinhamento com Planejamento Estratégico**

Como fruto do desenvolvimento de pouco mais de 02 (anos) de trabalho, a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DPMG) está prestes a receber o Relatório Final do Planejamento Estratégico Institucional, a ser apresentado pela Fundação João Pinheiro.

Portanto, de forma semelhante à condução do PGA anterior, o PGA 2018/2019 foi elaborado com o apoio da consultoria da Fundação João Pinheiro, contratada para elaborar o Planejamento Estratégico da DPMG e, assim, a metodologia apresentada foi sugerida pela equipe contratada.

É possível perceber que a cada ano a Instituição amadurece seu plano de atuação, trazendo propostas estratégicas e também operacionais, específicas e mensuráveis.

Nesta edição em especial, a comissão de elaboração, com a consultoria da Fundação João Pinheiro, elaborou seus objetivos de forma totalmente integrada e alinhada com os projetos que serão apresentados no Plano Estratégico, inserindo no Plano Geral de Atuação as propostas de curto prazo.

Mais uma vez, certos de que um longo caminho já foi percorrido, apresenta-se a presente proposta para 2018-2019, com maturidade para compreender que o cumprimento das demandas importa em um esforço conjunto de vários atores internos e, algumas vezes, externos.

A necessidade de modificar a maneira com que os objetivos e metas eram apresentados já foi relatada em edições anteriores, especialmente na edição do PGA 2017/2018, quando passamos a analisar o Plano com um enfoque mais estratégico e menos operacional, sem olvidar da necessidade de também fazer nele constar objetivos operacionais, ainda que em menor proporção.

Portanto, a mudança de concepção do PGA, iniciada na edição anterior e continuada nesta, importou na elaboração de um documento mais conciso e com maior domínio sobre o seu conteúdo e, sobretudo, totalmente em consonância com os projetos do Plano Estratégico Institucional.

Assim, o documento aqui apresentado, além de mais técnico, atento à metodologia já testada e aprimorada por gestões experientes, tanto no setor público, quanto privado, possibilitará um acompanhamento mais fácil e fiel ao rumo que a Defensoria Pública de Minas Gerais pretende seguir.

Qualquer exercício de planejamento, que se faça, só possui razão de existir se ele puder auxiliar no cumprimento dos resultados, colaborando para que os serviços sejam prestados com maior eficiência e, enfim, possibilitando que o assistido da Defensoria Pública tenha acesso à justiça com a proteção e efetivação de seus direitos.

Desta forma, a comissão composta para a elaboração do PGA voltou seu olhar ao produto do Planejamento Estratégico, apresentado de forma não conclusiva pela Fundação João Pinheiro durante os trabalhos da comissão, cuja definição de metas deverá se dar por meio de uma aliança de todos os envolvidos, quais sejam, órgãos superiores da Defensoria Pública, defensores e servidores.

Portanto, sem a pretensão de esgotar uma definição de metas que deve ser conjunta e resultar do Planejamento Estratégico final, a presente comissão concluiu sobre as necessidades mais urgentes e que deseja sejam enfrentadas em um curto espaço de tempo.

Bem-vindos ao novo Plano Geral de Atuação da Defensoria Pública de Minas Gerais.

### **1.1. O que é o PGA?**

O PGA tem previsão legal no art.10 da Lei Complementar Estadual 65/2003, tratando-se de um dever imposto ao Defensor Público-Geral, que deverá apresentá-lo para referendo do Conselho Superior.

É, assim, um plano anual, portanto, planejamento de curto prazo.

É o momento maduro desse planejamento, já em sua oitava edição, que deve ser uma decorrência do Planejamento Estratégico, que está próximo de sua conclusão.

Mais uma vez, o PGA provocou o debate interno e demonstrou que a sua observância é cada dia mais importante para o processo de cumprimento de objetivos, devendo também despertar nos membros e servidores o interesse pelo planejamento institucional como cerne de toda a atuação finalística.

## **2. METODOLOGIA**

Dentro da metodologia utilizada, conforme realizado na sétima edição (PGA 2017/2018), aproveitou-se a ampla pesquisa realizada para a elaboração do Planejamento Estratégico. Assim, não restam dúvidas de que o presente Plano, assim como o anterior, contou com a maior participação do público interno.

Como parte integrante da metodologia aplicada nos PGA's desenvolvidos, abriu-se o prazo para sugestões de membros e servidores da instituição, com consulta ampla a todos, sendo também enviados pedidos para manifestações do Conselho Superior da Defensoria Pública, Corregedoria-Geral da Defensoria Pública, Núcleo de Atuação Presencial em Brasília/DF, Coordenadores Regionais da Defensoria Pública do Estado, Coordenadoria de Estágio e Serviço Voluntário, Assessoria Jurídica, Assessoria de Comunicação e Cerimonial, Auditoria Interna, Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças, Superintendência de

Recursos Logísticos e Infraestrutura, Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional, Superintendência de Tecnologia e Informação e Escola Superior da Defensoria Pública.

A grande inovação apresentada refere-se à maneira de dispor os objetivos.

Conforme orientação da Consultoria da Fundação João Pinheiro, os objetivos foram concebidos como estratégicos, portanto, menos operacionais, e totalmente alinhados com os objetivos propostos no Plano Estratégico.

Foram transcritos os Projetos Estratégicos para o Plano Geral de Atuação que se adequassem a um planejamento tático e operacional e a uma implementação de curto e médio prazo, ou seja, para conclusão em 2018 e no primeiro semestre de 2019.

Posteriormente, foram analisadas pela comissão todas as sugestões enviadas, verificando quais estavam contempladas nos objetivos previstos e, dentre as não contempladas, se estas enquadrariam em proposições pertinentes ao PGA, incluindo-as em caso positivo.

Visando à continuidade dos Planos Gerais de Atuação, foram também analisados todos os objetivos previstos no PGA 2017/2018, com a conclusão de que, a quase totalidade destes estavam contempladas nos objetivos do PGA 2018/2019.

Por fim, foram eleitas sete áreas temáticas, sendo elas: Orçamento e Finanças; Informação, Processo e Tecnologia; Logística e Infraestrutura; Gestão de Pessoas; Comunicação e Relacionamento Institucional; Qualidade da Assistência; Gestão e Governança Institucional.

Tais eixos foram fruto da construção da comissão, com orientação da Fundação João Pinheiro.

Foi buscada uma apresentação mais concisa, sendo descritos os projetos estratégicos que poderão, em regra, envolver vários objetivos e ações. São, portanto, macro-objetivos que importarão em um estudo e elaboração de um projeto mais detalhado e com integração de várias áreas executoras.

Preocupou-se em detalhar a ação, facilitando a compreensão do objetivo e delimitando a sua abrangência para o gestor do projeto se dedicar. Por fim, restou definida a meta de cada objetivo estratégico, de modo a firmar um compromisso a ser perseguido, conforme era o propósito desde a primeira edição do PGA.

A comissão compreendeu, portanto, que o presente trabalho se apresentou como mais técnico e conciso, sendo, desta forma, mais eficiente para a finalidade a que se destina e principalmente condizente com os objetivos que serão apresentados no Plano Estratégico Institucional.

## ÁREAS TEMÁTICAS

### ORÇAMENTO E FINANÇAS

	OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL
<b>Projeto: Criação do Plano de Captação de Recursos</b>	Contratação de consultoria.	Com o objetivo de apresentar à Defensoria Pública formas e alternativas de captar recursos junto a outros poderes e instituições.	Consultoria contratada para Estudo de Fontes Alternativas de Recursos.	Superintendente Planejamento, Gestão e Finanças.  Coordenador de Projetos e Convênios.
	Realizar levantamento exaustivo da estrutura de custos da DPMG.	Levantamento das despesas relativas à manutenção da estrutura institucional, no tocante aos recursos de custeio e capital, para aquisição de bens e serviços	Levantamento realizado.	Superintendente Planejamento, Gestão e Finanças.
	Estudar fontes possíveis de financiamento de projetos.	Elaboração do relatório com o objetivo de captar recursos junto a outros poderes e instituições.	Relatório de ações para fontes alternativas de recursos.	Superintendente Planejamento Gestão e Finanças.  Coordenador de Projetos e Convênios.



## INFORMAÇÃO, PROCESSO E TECNOLOGIA

	OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL
<b>Projeto: Criação do CRC e do SAP (Novas Ferramentas Digitais de Atendimento)</b>	Mapeamento do processo de atendimento em seu total detalhamento.	Criação de um diagnóstico para identificar todo o processo de atendimento.	Processo de atendimento mapeado.	Coordenador do Atendimento da Capital.
	Padronização do Processo - Criação dos protocolos e <i>scripts</i> de atendimento.	Elaborar projeto para padronização dos setores de atendimento da DPMG, incluindo sistema de controle de acessos e senhas, além de fluxos de atendimento específico para grupos de maior vulnerabilidade.	Protocolos e <i>scripts</i> de atendimento criados.	Coordenador do Atendimento da Capital.  Superintendente Tecnologia e Informação.
	Implantação do SAP	Criação do modelo e da estrutura física para funcionamento do SAP para capital e interior.	SAP implementado nas áreas de família e cível da capital e interior.	Coordenador das Famílias e Sucessões da Capital.  Coordenador Cível da Capital  Coordenadores Regionais
	Contratação do desenvolvimento do aplicativo.	Elaboração do termo de referência e posterior procedimento licitatório.	Empresa contratada.	Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.  Superintendente Tecnologia e Informação.

<b>Projeto: Base de Conhecimento da DPMG</b>	Criação de grupo de trabalho para desenvolvimento da Base de Conhecimento.	Identificação das áreas envolvidas, delimitação de número de integrantes e criação da forma de participação.	Grupo de trabalho criado.	Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública.
	Criação de metodologia de trabalho pelo grupo.	Elaboração de um plano de trabalho contendo os requisitos necessários para criação e difusão da base de conhecimento.	Metodologia desenvolvida.	Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública.
	Levantamento de informações junto aos Defensores nas diversas comarcas.	Elaboração de documento contendo as informações coletadas dos Defensores das comarcas.	Levantamento realizado.	Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública.
	Redação/criação do mapa de funções do SIGED.	Nesta atividade, caberá à DPMG fazer o levantamento de todas as funcionalidades existentes no SIGED atual.	Mapa de funções do SIGED criado.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Estudo de melhores práticas no Brasil.	Será realizado um levantamento junto à outras instituições, em especial outras Defensorias, no intuito de se levantar novas funções a serem incorporadas no futuro sistema, inclusive identificando experiências	Estudo concluído.	Superintendente de Tecnologia e Informação.

<b>Projeto: Novo SIGED</b>		exitosas, para o desenvolvimento da visão de futuro do novo SIGED.		
	Definição de estratégia de implantação (desenvolvimento/aquisição).	Para mapear e priorizar as diversas demandas por sistema na instituição, essa ação prospectará as necessidades e apresentará uma lista de prioridades e cronograma de implantação, bem como avaliará as possibilidades de parcerias com outras instituições para o uso de sistemas já por elas desenvolvidos, ou de desenvolvimento de sistema próprio.	Estratégia de implantação definida.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Definição da Arquitetura do Novo SIGED.	Definir as funções componentes do novo sistema e a forma de integração com os demais sistemas informatizados; integrar as informações e os processos da DPMG com o propósito de promover a digitalização dos processos de trabalho, tornando-os mais	Arquitetura do Novo SIGED definida.	Superintendente de Tecnologia e Informação.

		rápidos e efetivos; permitir a geração de informações valiosas para o processo decisório.		
	Divisão do projeto em fases claras com entregas especificadas.	Desenvolvida a arquitetura do sistema na atividade anterior, nesta etapa o sistema será modularizado e desmembrado em entregas, as quais serão refletidas em um cronograma a ser seguido na execução da codificação.	Fases e entregas do Novo SIGED definidas.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Desenvolvimento das interações.	Desenvolver e codificar os módulos estabelecidos como primeira entrega.	Interações desenvolvidas.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Teste das interações.	Realização de testes e validações dos módulos desenvolvidos a fim de homologar o sistema.	Interações testadas.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Operação assistida das interações.	Homologado o sistema, o mesmo será colocado em produção e por um período de 1 mês será realizada operação assistida junto aos usuários.	Interações assistidas.	Superintendente de Tecnologia e Informação
	Criação de Termo de Cooperação com o Arquivo Público Mineiro.	Realização de reuniões para formalização da parceria.	Termo de Cooperação Técnica formalizado com o Arquivo Público Mineiro.	Coordenação de Projetos e Convênios Superintendente de Gestão de

<b>Projeto: Criação do Plano de Classificação Documental e da Tabela de Temporalidade</b>				Pessoas e Saúde Ocupacional
	Realização de treinamento junto ao Arquivo Público Mineiro.	Desenvolvimento de cronograma. Identificação das pessoas que serão treinadas.	Treinamento concluído.	Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional
	Criação das Comissões de Gestão Documental da DPMG.	Elaboração dos requisitos necessários para criação da comissão e participantes.	Comissões de Gestão Documental criadas.	Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional
	Criação da Tabela de Temporalidade.	Elaborar plano para verificar os documentos necessários para armazenamento, além de prazo para o arquivamento, com eventual digitalização dos documentos que podem ser arquivados em mídia e descarte dos desnecessários.	Tabela de Temporalidade elaborada.	Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura Superintendente de Planejamento, Gestão e Finanças Superintendente de Tecnologia de Informação Chefia de Gabinete da Defensoria Pública-Geral Corregedor-Geral da DPMG Secretário do Conselho Superior da DPMG
	Criação do Plano de	Definição dos critérios de	Plano de Classificação	Superintendente de Gestão de

	Classificação Documental.	classificação.	Documental elaborado.	Pessoas e Saúde Ocupacional.  Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura  Superintendente de Planejamento, Gestão e Finanças  Superintendente de Tecnologia de Informação  Chefia de Gabinete da Defensoria Pública-Geral  Corregedor-Geral da DPMG  Secretário do Conselho Superior da DPMG
<b>Projeto: Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Comarcas</b>	Definição da equipe de trabalho.	Criação dos requisitos para composição da equipe de trabalho.	Equipe de trabalho criada.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.  Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.  Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Criação dos instrumentos de coleta de dados e da	Desenvolvimento das formas de coleta de dados, com cronograma, metodologia e	Instrumentos de coleta de	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.

	metodologia.	dados a serem levados.	dados e da metodologia desenvolvidos.	Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.  Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Estabelecimento do cronograma do projeto.	Criar uma agenda estruturada de melhorias da infraestrutura tecnológica e física das unidades da DPMG.	Cronograma estabelecido.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.  Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.  Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Levantamento e tratamento das informações.	Realização de visitas técnicas com posterior elaboração de relatório, contendo a análise da infraestrutura das sedes da DPMG, apontando inclusive as prioridades e oportunidades de melhorias.	Informações levantadas e analisadas.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura  Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional  Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Redação do Relatório de Infraestrutura e do Relatório de Necessidade de Pessoal.	Desenvolver estratégias para prover as diversas comarcas de recursos humanos suficientes e capacitados, infraestrutura predial adequada e infraestrutura de tecnologia de	Plano de Atendimento à Necessidade de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Comarcas concluído.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.  Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.  Superintendente de Recursos

		informação e comunicação.		Logísticos e Infraestrutura.
<b>Projeto: Mapeamento dos Processos Críticos de Negócio</b>	Priorização de processos a partir do mapa da Cadeia de Valor.	Identificação e priorização dos processos críticos da DPMG com vistas ao aumento da eficiência e da eficácia da organização.	Processos da Cadeia de Valor Priorizados.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.
	Mapeamento dos processos chave.	Mapeamento e definição de todas as atividades, regras, recursos, entradas e saídas dos processos críticos identificados.	Processos Críticos de Negócio mapeados.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.
	Análise de problemas – identificação dos principais gargalos.	Definição de um grupo de trabalho responsável pela análise dos problemas identificados através do mapeamento.	Análise e identificação dos problemas concluído.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.
	Criação do Modelo desejado (TO-BE - Deve ser).	Descrição do modelo de processos desejado com as alterações em rotinas, normas, sistemas, pessoas e outros elementos importantes para melhorar o desempenho dos processos	Modelo desejado criado	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.
	Criação do Plano de Ação para implantação das mudanças sugeridas.	Desenvolvimento do plano que contemple as informações levantadas e analisadas com	Plano de ação criado.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.



		proposições de melhorias.		
<b>Projeto: Plano Diretor de Tecnologia da Informação</b>	Diagnóstico da atual infraestrutura de TI da Defensoria.	<p>Esta ação tem como objetivo realizar um grande diagnóstico sobre a instituição o que compreende as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico e relato sobre a atuação da instituição;</li> <li>• Diagnóstico e relato sobre a TI;</li> <li>• Diagnóstico em face de boas práticas de gestão de TI: Cobit e Itil;</li> <li>• Comparativo com outras instituições;</li> <li>• Levantamento de toda a infraestrutura de TI e relacionada à TI - Processos, Pessoas, Contratos e Tecnologia.</li> </ul>	Infraestrutura de TI da DPMG diagnosticada.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Definição das ações prioritárias de TI.	<p>Nesta atividade será desenvolvido o Mapa estratégico da TI na instituição.</p> <p>Para cada objetivo estratégico</p>	Ações prioritárias de TI definidas.	Superintendente de Tecnologia e Informação.

		descrito no Mapa serão, por fim, definidos os projetos e ações prioritários a serem desenvolvidos nos próximos anos.		
	Definição do orçamento de Tecnologia da Informação.	Com base no mapa estratégico definido e nos projetos e ações estabelecidos, será definido junto à Administração Superior, um orçamento para cumprimento dos objetivos traçados.	Orçamento de TI definido.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Criação do Modelo de Governança de Tecnologia da Informação.	Criar um arranjo institucional, processos e indicadores, os quais deverão ser implantados a fim de garantir que a TI atinja os objetivos definidos no seu Plano Diretor criado.	Modelo de Governança de Tecnologia criado.	Superintendente de Tecnologia e Informação.
	Plano Diretor concluído.	Criação de um Plano Diretor, no qual todos os objetivos delineados resultarão em um grande relatório final contemplando os produtos acima descritos.	Relatório Final do Plano Diretor concluído.	Superintendente de Tecnologia e Informação.

## LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA

	OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL
<p><b>Projeto: Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Comarcas</b></p>	Definição da equipe de trabalho.	Criação dos requisitos para composição da equipe de trabalho.	Equipe de trabalho criada.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Criação dos instrumentos de coleta de dados e da metodologia.	Desenvolvimento das formas de coleta de dados, com cronograma, metodologia e dados a serem levados.	Instrumentos de coleta de dados e da metodologia desenvolvidos.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Estabelecimento do cronograma do projeto.	Criar uma agenda estruturada de melhorias da infraestrutura tecnológica e física das unidades	Cronograma estabelecido.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Superintendente de Gestão de

		da DPMG.		Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Levantamento e tratamento das informações.	Realização de visitas técnicas com posterior elaboração de relatório, contendo a análise da infraestrutura das sedes da DPMG, apontando inclusive as prioridades e oportunidades de melhorias.	Informações levantadas e analisadas.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Redação do Relatório de Infraestrutura e do Relatório de Necessidade de Pessoal.	Desenvolver estratégias para prover as diversas comarcas de recursos humanos suficientes e capacitados, infraestrutura predial adequada e infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação.	Plano de Atendimento às Necessidade de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Comarcas concluído.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
<b>Projeto: Regularização da carga patrimonial</b>	Regularização da carga patrimonial da DPMG.	Tendo em vista a importância do controle patrimonial, à luz da legislação vigente, e a necessidade de ajuste de algumas cargas patrimoniais, serão realizadas visitas, por funcionários do setor competente, para apuração dos	Carga patrimonial regularizada.	Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura

		bens existentes nas comarcas e adequação de eventuais distorções.		
--	--	---	--	--

## GESTÃO DE PESSOAS

	OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL
<b>Projeto: Plano de Capacitação Semestral</b>	Realização do Levantamento da Necessidade de Treinamento.	Realização de consultas e pesquisas junto ao público interno e externo (parceiros) buscando atender as demandas de capacitação e qualificação do corpo funcional da Defensoria, e as demandas de educação em direitos, estabelecendo as áreas prioritárias.	Levantamento realizado	Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública
	Criação Semestral de Cursos.	Desenvolver um plano semestral de capacitação contínuo dos defensores e servidores da DPMG, de modo a torná-los qualificados e competentes ao exercício de suas funções.	Plano de Capacitação Semestral Criado.	Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública.
<b>Projeto: Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos</b>	Definição da equipe de trabalho.	Criação dos requisitos para composição da equipe de trabalho.	Equipe de trabalho criada.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Superintendente de Gestão de

<b>Humanos e de Infraestrutura das Comarcas</b>				Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Criação dos instrumentos de coleta de dados e da metodologia.	Desenvolvimento das formas de coleta de dados, com cronograma, metodologia e dados a serem levados.	Instrumentos de coleta de dados e da metodologia desenvolvidos.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Estabelecimento do cronograma do projeto.	Criar uma agenda estruturada de melhorias da infraestrutura tecnológica e física das unidades da DPMG.	Cronograma estabelecido.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
	Levantamento e tratamento das informações.	Realização de visitas técnicas com posterior elaboração de relatório, contendo a análise da infraestrutura das sedes da DPMG, apontando inclusive as prioridades e oportunidades de melhorias.	Informações levantadas e analisadas.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.

	Redação do Relatório de Infraestrutura e do Relatório de Necessidade de Pessoal.	Desenvolver estratégias para prover as diversas comarcas de recursos humanos suficientes e capacitados, infraestrutura predial adequada e infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação.	Plano de Atendimento às Necessidade de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Comarcas concluído.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.  Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.  Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.
--	--	---	---	---

### COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

	OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL
<b>Projeto: Inventário de Ações Correlatas à Atuação da DPMG nos demais poderes e instituições públicas</b>	Levantar ações realizadas pelo Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público que tenham correlação com o escopo de atuação da DPMG.	Realização de pesquisa referente as ações e projetos estratégicos realizados nas demais instituições.	Levantamento realizado, apresentado por meio do mapa de Aderência das ações da DPMG ao Planejamento Governamental Realizado e grau de Inserção da DPMG em projetos do PPAG.	Coordenador de Projetos e Convênios.  Assessoria Institucional.
	Criar um documento com proposições de parcerias e apresentá-lo ao Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público.	Desenvolver estratégias institucionalizadas de aproximação com outras instâncias governamentais para apoiar o desenvolvimento de políticas públicas.	Documento de proposições criado e protocolizado.	Coordenador de Projetos e Convênios.  Assessoria Institucional.

<b>Projeto: Criação/Reformulação do Portal da Transparência</b>	Estudo das atuais informações publicadas pela DPMG.	Realização de um diagnóstico para levantamento das atuais informações publicadas pela DPMG.	Estudo interno concluído.	Assessoria de Comunicação.
	<i>Benchmarking</i> das iniciativas nacionais de transparência na internet.	Realização de um diagnóstico para levantamento das iniciativas nacionais de transparência.	<i>Benchmarking</i> realizado.	Assessoria de Comunicação. Superintendente de Tecnologia e Informação
	Criação do Caderno de Funções do Portal da Transparência.	Desenvolver estratégias, processos e sistemas para permitir a atuação transparente da DPMG, tanto para os atores internos, quanto para a sociedade civil.	Plano de Transparência Elaborado.	Assessoria de Comunicação.
	Implementação do novo Portal da Transparência.	Definição das informações a serem publicizadas bem como dos aparatos tecnológicos necessários para implementação do portal.	Portal da Transparência da DPMG implementado.	Superintendente de Tecnologia e Informação
	Estudo da atual estrutura da Assessoria de Comunicação.	Realização de um diagnóstico interno.	Estudo concluído.	Assessoria de Comunicação.
	Definição das principais necessidades de comunicação social.	Desenvolver estratégias de comunicação interna e externa na DPMG. A primeira delas, com vistas a permitir a troca de	Relatório com as principais necessidades da comunicação	Assessoria de Comunicação. Assessoria Institucional.



<b>Projeto: Criação do Plano de Comunicação</b>		informações mais efetiva nas diversas instâncias responsáveis pela atuação da DPMG. Na segunda, tornando a atuação da DPMG mais responsiva e difundida em todo o estado de Minas Gerais.	social.	
	Definição das principais atividades da Assessoria e da Estrutura Necessária à sua realização.	Realização de um diagnóstico interno.	Mapeamento das atividades e estrutura da Assessoria de Comunicação.	Assessoria de Comunicação. Assessoria Institucional.
	Criação do Plano de Ação da Comunicação Social.	Desenvolvimento e apresentação dos requisitos necessários para o plano de ação da comunicação social.	Plano de Comunicação criado.	Assessoria de Comunicação. Assessoria Institucional.
	Criação da Assessoria de Relações Institucionais.	Previsão de cargo na estrutura da Defensoria Pública-Geral para atender essa finalidade.	Assessoria de Relações Institucionais criada.	Assessoria de Comunicação. Assessoria Institucional.
<b>Projeto: Ouvidoria Institucional</b>	Criação de Grupo de Trabalho.	Estabelecer critérios para criação do grupo de trabalho.	Grupo de trabalho criado.	Assessoria Institucional.
	Definição do Escopo e da Abrangência de Atuação da Ouvidoria.	Definição da estrutura, competência e atuação da Ouvidoria.	Plano de criação da Ouvidoria da DPMG com escopo e abrangência de atuação criada.	Assessoria Institucional.
	Criação do Modelo de Governança da Ouvidoria.	Criação do regulamento, definição de responsabilidades e inserção na estrutura	Criação da Modelo de Governança da Ouvidoria da DPMG.	Assessoria Institucional.

		organizacional da DPMG.		
<b>Projeto: Aprimoramento dos processos internos, facilitando o acesso aos serviços pelos Defensores e servidores</b>	Criação catálogo dos serviços internos das Superintendências.	Cada Superintendência identificará um processo interno para elaboração de um catálogo de serviço facilitando o fluxo e otimizando a informação interna.	04 Catálogos de serviços internos criados.	Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional. Superintendente de Planejamento, Gestão e Finanças Superintendente de Tecnologia e Informação. Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura.

#### QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA

	OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL
<b>Projeto: Plano de Ação Extrajudicial</b>	Mapeamento das experiências atuais de trabalho extrajudicial.	Realização de diagnóstico em todas as unidades da Defensoria Pública por meio de instrumentos a serem definidos.	Produto final com mapeamento das experiências atuais de trabalho extrajudicial.	Coordenação de Projetos e Convênios.
	Levantamento das necessidades humanas e de recursos para a realização do trabalho extrajudicial.	Depois de concluído o mapeamento, levantar os recursos humanos e de infraestrutura necessários para realização do trabalho	Levantamento concluído dos recursos humanos e estruturais, necessários para desenvolvimento do trabalho extrajudicial.	Coordenação de Projetos e Convênios. Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.

		extrajudicial.		
	Levantamento da Estrutura das Comarcas e Definição da Capacidade de Adoção de Ações Extrajudiciais.	Verificar a possibilidade de adoção de ações extrajudiciais nas unidades da DPMG, criando mecanismos institucionais para promover a atuação extrajudicial, definindo as prioridades e requisitos mínimos de atuação.	Levantamento concluído.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.  Coordenação de Projetos e Convênios.
	Definição do Plano de Ação Extrajudicial.	Desenvolver estratégias institucionalizadas, dentro da DPMG, com foco na atuação extrajudicial, e com o cronograma de realização das atividades.	Plano de Ação Extrajudicial Elaborado.	Coordenação de Projetos e Convênios  Assessoria Institucional
<b>Projeto: Criação dos Núcleos Temáticos e de</b>	Criação de grupo de trabalho para elaboração de proposta dos Núcleos Temáticos e de Atuação Provisória.	Estabelecer critérios para criação do grupo de trabalho.	Grupo de trabalho criado.	Conselho Superior Defensor Público Geral. Corregedoria Geral
	Consulta à Classe para discussão das proposições de Núcleos Temáticos e de Atuação Provisória.	Desenvolvimento da metodologia para realização de consulta à classe.	Produto final da consulta realizada com proposições e sugestões.	Conselho Superior Defensor Público Geral. Corregedoria Geral
	Definição da Proposta dos Núcleos Temáticos e de	Compilação e análise das sugestões apresentadas para	Proposta dos Núcleos Temáticos e de Atuação	Conselho Superior

<b>Atuação Provisória</b>	Atuação Provisória.	composição da proposta.	Provisória definida.	Defensor Público Geral. Corregedoria Geral
	Criação da minuta de normatização dos Núcleos Temáticos e de Atuação Provisória.	Elaboração da minuta contendo as normas que regulamentarão a criação e atuação dos Núcleos.	Minuta de normatização criada.	Conselho Superior Defensor Público Geral. Corregedoria Geral.
	Aprovação do Conselho Superior da DPMG	Submeter a minuta ao Conselho Superior da DPMG para aprovação.	Deliberação aprovada e publicada.	Conselho Superior Defensor Público Geral. Corregedoria Geral
<b>Projeto: Criação da Agenda de Atendimento Institucional</b>	Levantamento de informações dos horários de atendimento em todo o Estado.	Criação de instrumento para levantar as informações sobre o atendimento no Estado.	Levantamento concluído.	Assessoria Institucional. Coordenação de atendimento da capital.
	Levantamento da realidade infraestrutural do Estado.	Levantamento dos recursos humanos, tecnológicos e de infraestrutura física das unidades da DPMG no Estado.	Levantamento concluído.	Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura. Assessoria Institucional. Coordenação de atendimento da capital.
<b>Projeto: Criação do CRC e do SAP (Novas Ferramentas Digitais de Atendimento)</b>	Mapeamento do processo de atendimento em seu total detalhamento.	Criação de um diagnóstico para identificar todo o processo de atendimento.	Processo de atendimento mapeado.	Coordenador do Atendimento da Capital.
	Padronização do Processo - Criação dos protocolos e <i>scripts</i> de atendimento.	Elaborar projeto para padronização dos setores de atendimento da DPMG,	Protocolos e <i>scripts</i> de atendimento criados.	Coordenador do Atendimento da Capital.

		incluindo sistema de controle de acessos e senhas, além de fluxos de atendimento específico para grupos de maior vulnerabilidade.		Superintendente Tecnologia e Informação.
	Implantação do SAP	Criação do modelo e da estrutura física para funcionamento do SAP para capital e interior.	SAP implementado nas áreas de família e cível da capital e interior.	Coordenador das Famílias e Sucessões da Capital. Coordenador Cível da Capital Coordenadores Regionais
	Contratação do desenvolvimento do aplicativo.	Elaboração do termo de referência e posterior procedimento licitatório.	Empresa contratada.	Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura. Superintendente Tecnologia e Informação.
<b>Projeto: Protocolo de Atuação do Defensor nas Comarcas</b>	Criação de Grupo de Trabalho.	Estabelecer critérios para criação do grupo de trabalho.	Grupo de trabalho criado.	Assessoria Institucional.
	Escolha de uma área piloto.	Estabelecer critérios para escolha da área piloto e sua definição.	Área piloto definida.	Assessoria Institucional
	Estudo de melhores práticas de atuação a partir da regulação da DPMG, bem	Realização de levantamento de práticas de atuação realizadas internamente na DPMG e em	Melhores práticas de experiências de atuação	Assessoria Institucional

	como da experiência de outras Defensorias.	outras Defensorias Públicas.	definidas.	
	Criação do Protocolo de Atuação para a área piloto escolhida.	Elaboração dos procedimentos que comporão o protocolo de atuação da área piloto.	Protocolo de Atuação do Defensor nas Comarcas criado.	Assessoria Institucional
<b>Projeto: Ouvidoria Institucional</b>	Criação de Grupo de Trabalho.	Estabelecer critérios para criação do grupo de trabalho.	Grupo de trabalho criado.	Assessoria Institucional.
	Definição do Escopo e da Abrangência de Atuação da Ouvidoria.	Definição da estrutura, competência e atuação da Ouvidoria.	Plano de criação da Ouvidoria da DPMG com escopo e abrangência de atuação criada.	Assessoria Institucional.
	Criação do Modelo de Governança da Ouvidoria.	Criação do regulamento, definição de responsabilidades e inserção na estrutura organizacional da DPMG.	Criação da Modelo de Governança da Ouvidoria da DPMG.	Assessoria Institucional.
<b>Projeto: Pesquisa de Satisfação do Assistido</b>	Criação do Instrumento de Coleta de Dados.	Desenvolvimento de instrumento para realização da coleta de dados.	Instrumento de coleta de dados elaborado.	Coordenador Atendimento da Capital. Coordenadores Regionais e Locais.
	Coleta e Tratamento dos Dados.	Coleta e análise dos dados coletados.	Coleta e tratamento dos dados concluídos.	Coordenador Atendimento da Capital. Coordenadores Regionais e Locais.

<b>Projeto: Criação do Catálogo de Serviços</b>	Levantamento de todos os serviços prestados pela DPMG.	Mapeamento dos serviços prestados por todas as áreas finalísticas da DPMG.	Produto final com mapeamento de todos os serviços prestados pela DPMG.	Assessoria Institucional. Superintendência de Tecnologia e Informação.
	Criação de descrição sumária para todos os serviços.	Elaboração de documento contendo a descrição sumária dos serviços prestados pela DPMG.	Descrição sumária dos serviços criada.	Assessoria Institucional Superintendência de Tecnologia e Informação
	Especificação dos locais de prestação dos serviços descritos.	Identificação dos locais e dos serviços a eles associados prestados pela DPMG.	Locais de prestação dos serviços especificados.	Assessoria Institucional Superintendência de Tecnologia e Informação
<b>Projeto: Desenvolvimentos dos Projetos Especiais</b>	Execução do Projeto Direito a Ter Pai	Executar o Projeto Direito a Ter Pai em todas as suas etapas, na capital e no interior.	Projeto executado em Belo Horizonte e 30 Unidades do Estado.	Coordenador das Famílias e Sucessões da Capital Coordenador Projetos e Convênios
	Desenvolvimento do Projeto Direito a Ser Dono	Executar o Projeto Direito a Ser Dono na Capital, com o objetivo de promover a regularização fundiária.	Projeto executado em Belo Horizonte.	Coordenador Cível da Capital Coordenador Projetos e Convênios
	Desenvolvimento do Projeto Casamento Comunitário	Executar o Projeto Casamento Comunitário na Capital.	Projeto executado em Belo Horizonte.	Coordenador das Famílias e Sucessões da Capital Coordenador Projetos e Convênios

## GESTÃO E GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

	OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL
<p><b>Projeto: Definição de Prioridades e Requisitos Mínimos de Atuação da DPMG</b></p>	<p>Criação de grupo de trabalho para levantamento de dados de atendimento e de requisitos mínimos para criação de uma comarca.</p>	<p>Estabelecer critérios para criação do grupo de trabalho, com descrição das informações que deverão ser levantadas.</p>	<p>Grupo de trabalho criado.</p>	<p>Assessoria Institucional. Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.</p>
	<p>Estudo dos dados de atendimento para compreensão das principais áreas de atuação da DPMG.</p>	<p>Realizar a análise dos dados levantados pelo grupo de trabalho.</p>	<p>Estudo realizado</p>	<p>Assessoria Institucional. Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.</p>
	<p>Levantamento e elaboração de padrão com requisitos mínimos de atuação para comarcas.</p>	<p>Construção de um protocolo com estabelecimentos de requisitos mínimos para atuação nas comarcas. Sugere-se que não seja um modelo único, mas que respeite particularidades regionais.</p>	<p>Padrão com Requisitos Mínimos de Atuação da DPMG definido.</p>	<p>Assessoria Institucional. Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.</p>
	<p>Elaboração de minuta de Resolução com áreas prioritárias e requisitos mínimos de funcionamento das Comarcas.</p>	<p>Análise e elaboração de minuta com áreas prioritárias e requisitos mínimos de funcionamento das Comarcas, por meio da criação de um grupo de trabalho.</p>	<p>Minuta elaborada.</p>	<p>Assessoria Institucional. Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.</p>



	Consulta à Classe para discussão da Resolução.	Elaborar instrumento para realização da consulta.	Consulta realizada.	Assessoria Institucional. Assessoria de Planejamento e Infraestrutura.
<b>Projeto: Reformulação da Deliberação 011</b>	Criação de grupo de trabalho para elaboração da Nova Deliberação da DPMG.	Criar um grupo de trabalho para desenvolver proposições que visem alinhar a estrutura normativa de atuação institucional e o sistema de lotação às necessidades da sociedade civil.	Grupo de trabalho criado.	Conselho Superior. Corregedoria. Defensoria Pública Geral.
	Definição de uma proposta inicial de Deliberação Normativa para a Defensoria.	Elaboração pelo grupo de trabalho de uma proposta inicial de Deliberação Normativa.	Proposta inicial de deliberação definida.	Conselho Superior Corregedoria Defensoria Pública Geral
	Consulta à Classe para discussão das proposições da nova Deliberação Normativa para a Defensoria.	Construção de um instrumento que possibilite a participação da Classe nas propostas elaboradas.	Consulta realizada com apresentação das sugestões para mudança da Deliberação 011.	Conselho Superior Corregedoria Defensoria Pública Geral
	Definição da Proposta final de Deliberação.	Consolidação do produto apresentado pelo grupo de trabalho juntamente com os	Proposta final de deliberação definida e apresentada ao CSDPMG.	Conselho Superior Corregedoria

		resultados apresentados na consulta.		Defensoria Pública Geral
<b>Projeto: Criação do Regimento Interno da Defensoria</b>	Criação de grupo de trabalho para elaboração do Regimento Interno institucional.	Criar um grupo de trabalho para elaboração do Regimento Interno Institucional.	Grupo de trabalho criado.	Conselho Superior Corregedoria Defensoria Pública Geral
	Levantamento de toda a normatização existente.	Por meio do grupo de trabalho serão levantadas todas as normas existentes utilizadas pela DPMG.	Levantamento concluído.	Conselho Superior Corregedoria Defensoria Pública Geral
	Organização da normatização com estudo de eventuais repetições, redundâncias, lacunas, etc.	Promover a análise e organização da normatização, avaliando repetições, redundâncias, dentre outros.	Organização e estudo concluído.	Conselho Superior Corregedoria Defensoria Pública Geral
	Entrevista com atores relevantes sobre as necessidades de normatização.	Realização de entrevistas, definindo os entrevistados e os itens a serem abordados.	Entrevistas concluídas.	Conselho Superior Corregedoria Defensoria Pública Geral
	Criação da nova proposta de Regimento Interno.	Elaborar e apresentar ao CSDPMG o Regimento Interno.	Regulamento interno elaborado e apresentado ao CSDPMG.	Conselho Superior Corregedoria Defensoria Pública Geral
<b>Projeto: Escritório de</b>	Criação do Modelo de	Criação do Modelo de	Modelo de Governança do	Defensoria Pública Geral.

<b>Projetos da DPMG</b>	Governança do Escritório de Projetos.	Governança do Escritório de Projetos com a elaboração de sua normatização, definição dos atores e suas responsabilidades, bem como a criação dos processos de trabalho do Escritório.	Escritório de Projetos criado.	
	Definição dos instrumentos de acompanhamento de projeto.	Desenvolvimento da metodologia e construção dos instrumentos para acompanhamento de projeto.	Instrumentos de acompanhamento definidos.	Gestor Escritório de Projetos.
<b>Projeto: Criação do Plano de Captação de Recursos</b>	Contratação de consultoria.	Com o objetivo de apresentar à Defensoria Pública formas e alternativas de captar recursos junto a outros poderes e instituições.	Consultoria contratada para Estudo de Fontes Alternativas de Recursos.	Superintendente Planejamento, Gestão e Finanças. Coordenador de Projetos e Convênios.
	Realizar levantamento exaustivo da estrutura de custos da DPMG.	Levantamento das despesas relativas à manutenção da estrutura institucional, no tocante aos recursos de custeio e capital, para aquisição de bens e serviços	Levantamento realizado.	Superintendente Planejamento, Gestão e Finanças.
	Estudar fontes possíveis de financiamento de projetos.	Elaboração do relatório com o objetivo de captar recursos junto a outros poderes e instituições.	Relatório de ações para fontes alternativas de recursos.	Superintendente Planejamento Gestão e Finanças. Coordenador de Projetos e Convênios.

### **3. CONCLUSÃO**

Mais um passo de um longo caminho foi dado.

Conforme apresentado nos tópicos anteriores e demonstrado pelos projetos e objetivos descritos no presente Plano Geral de Atuação, acreditamos que este Plano vem trazer uma nova mentalidade para condução das prioridades e metas da Defensoria Pública. Tal resultado é proveniente de uma maturidade de gestão e o apoio de técnicos especializados, por meio de consultoria contratada e do produto que será apresentado pelo Planejamento Estratégico.

Não apenas a gestão, mas a própria instituição está mais madura.

As conquistas que foram consolidadas nos últimos anos reforçaram a autonomia da Defensoria mineira.

Durante a elaboração do PGA, muito se aprendeu com o processo concomitante de construção e finalização do Plano Estratégico Institucional. Nesse diapasão, a intenção foi construir um plano de curto prazo já com as informações e esboço de como será definido os projetos da Defensoria.

Deseja-se assim, que os próximos PGA's deem continuidade a essa metodologia de trabalho, ora apresentada, sendo um desdobramento do Plano Estratégico Institucional da Defensoria Pública.

O Planejamento Estratégico nos apresentará um diagnóstico da situação da Defensoria mineira e suas necessidades. Assim, o PGA 2018/2019 restou bastante abrangente e seus objetivos refletem as necessidades mais prementes da instituição. A proposta é audaciosa e necessária.

É cediço que o crescimento da instituição somente será conquistado se todos firmarem um pacto, na busca pelos mesmos objetivos.

Além dos fatores externos, há sérias deficiências estruturais e de pessoal que impactam diretamente na conquista dos objetivos. Há também necessidade de definições internas, como revisão de fluxos, padronização, dinamicidade nas soluções e rearranjo de atribuições. Inúmeros são os desafios.

Espera-se, por fim, que o presente trabalho possa contribuir para que a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais trilhe seu caminho de crescimento, de forma que a população mineira, sem distinção, possa fazer valer seu mais basilar direito: o direito a ter direitos.