



P.G.A

**Plano Geral de
Atuação 2017/2018**

DEFENSORA PÚBLICA-GERAL
Christiane Neves Procópio Malard

SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL
Wagner Geraldo Ramalho Lima

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO:

Presidente:

Hellen Caires Teixeira Brandão
Defensora Pública – Diretora da Escola Superior da Defensoria Pública
Assessora de Planejamento e Infraestrutura da Defensoria Pública Geral

Relatores:

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

Maria Valéria Valle da Silveira
Defensora Pública - Assessora de Planejamento da Defensoria Pública Geral

Rafael de Freitas Cunha Lins
Defensor Público - Assessor de Planejamento da Defensoria Pública Geral

Diana de Lima Prata Camargos
Defensora Pública - Assessora de Infraestrutura

Ana Cláudia Almeida Costa Leroy
Defensora Pública Titular da 13ª Def. de Família - Curadorias

Adriano Otávio Rocha Teixeira
Superintendente de Tecnologia da Informação

Diego Mendes de Souza
Superintendente de Planejamento Gestão e Finanças

Emerson Varela Delgado
Superintendente de Recursos Logísticos e Infraestrutura

Carla Aparecida de Souza Carvalho
Superintendente de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional

SUMÁRIO

1.	PGA 2017/2018 – Maturidade	04
1.1	O que é PGA?	05
2.	METODOLOGIA	06
3.1	ÁREAS TEMÁTICAS: Institucional	07
4	CONCLUSÃO	19

1. Plano Geral de Atuação (PGA) 2017 - 2018 – Maturidade para planejar

Certos de que um longo caminho já foi percorrido, apresenta-se a proposta para 2017-2018, com maturidade para compreender que o cumprimento das demandas importa em um esforço conjunto de vários atores internos e, muitas vezes, externos.

O Plano para 2017/2018 foi elaborado com o apoio da consultoria da Fundação João Pinheiro, contratada para elaborar o Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais e, assim, a metodologia apresentada foi sugerida pela equipe contratada.

A necessidade de modificar a maneira com que os objetivos e metas eram apresentados já foi relatada em edições anteriores, vale destacar, que era desejo antigo da comissão que tivéssemos um documento com propósitos mais estratégicos que operacionais. Ademais, um documento mais técnico e que melhor auxiliasse na execução das metas da instituição. A oportunidade deste aprimoramento se apresentou neste momento.

Portanto, a mudança de concepção do PGA importou na elaboração de um documento mais conciso e com maior domínio sobre o seu conteúdo. Assim, o presente documento, 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.

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, enfim, possibilitando que o assistido da Defensoria Pública tenha acesso à justiça com a proteção e efetivação de seus direitos.

Desta forma, embora tenham sido formados grupos de trabalho distintos para o PGA e para o Planejamento Estratégico, a equipe da Defensoria Geral responsável pelo primeiro, tomou o cuidado para que houvesse, dentro do possível, um alinhamento dos dois instrumentos de planejamento, mesmo não estando o segundo ainda terminado. Para isso, houve uma troca de informações com a Fundação João Pinheiro, que auxiliou no modelamento do PGA. Desse modo, procurou-se elaborar o presente documento para que se apresentasse como uma possível etapa anual de um planejamento que se pretende seja definido para dois biênios.

Durante as primeiras fases do projeto do Planejamento Estratégico, desenvolveu-se um árduo trabalho de pesquisa sobre a percepção da Defensoria mineira e suas necessidades. Seguiram-se várias entrevistas, sendo ouvidos

defensores, servidores, órgãos da alta gestão, assistidos, bem como, representantes de outras instituições e poderes.

Parte da equipe componente da elaboração do presente PGA também participou da colheita de informações sobre o que membros, servidores, Governo e sociedade pensam a respeito do papel da Defensoria Pública mineira, o que enriqueceu o presente trabalho.

A pesquisa realizada indicou, portanto, muitas necessidades, algumas propostas de soluções e, sobretudo, quanto ao público interno entrevistado, as percepções se apresentaram bastante homogêneas. Vale dizer, “todos sabem onde se quer chegar”.

Desta forma, a comissão composta para a elaboração do PGA voltou seu olhar ao que será construído para o Planejamento Estratégico, 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 mais maduro desse planejamento, já em sua sétima 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, aproveitou-se a ampla pesquisa realizada para a elaboração do Planejamento Estratégico. Assim, não restam dúvidas de que o presente PGA contou com a maior participação do público interno.

Como em edições anteriores, abriu-se o prazo para sugestões de membros e servidores da instituição, sendo enviados pedidos para que os coordenadores também se manifestassem.

A grande inovação que se apresenta 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 distribuídos por área temática.

Foram eleitas nove áreas temáticas, sendo elas: Atuação Institucional, Infraestrutura, Qualidade da Assistência, Comunicação e Relacionamento, Eficiência e Eficácia Operacional, Gestão da Informação, Gestão de Pessoas, Orçamento e Finanças e Tecnologia da Informação. Tais eixos, a princípio, coincidem com os itens a serem apresentados no mapa estratégico que está em elaboração. Não há, portanto, divisão entre área meio e área fim, mesmo porque ambas se relacionam e as metas de uma implicam em resultados de outra.

Foi buscada uma apresentação mais simples, sendo descrito o objetivo estratégico, que poderá, em regra, envolver vários projetos 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 simplificado, sendo, desta forma, mais eficiente para a finalidade a que se destina.

ÁREAS TEMÁTICAS

ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META
Concluir o planejamento estratégico	Concluir as etapas de planejamento, conforme cronograma da Fundação João Pinheiro	Planejamento concluído
Revisar o Marco Legal da DPMG	Promover levantamento das necessidades de mudança da legislação estadual, referentes a DPMG.	Levantamento concluído
Construir o regulamento interno para a área finalística	Elaborar e apresentar ao CSDPMG o regulamento interno	Regulamento interno apresentado ao CSDPMG
Implantar a atuação da DPMG em Brasília junto às instâncias superiores	Estruturar sede e alocar defensores públicos para atuação em Brasília.	Atividades iniciadas
Realizar atendimentos itinerantes em áreas de maior vulnerabilidade social	Elaborar cronograma de atendimentos e escolha das localidades.	Atendimento realizado em 10 localidades
Executar o projeto “Atendimento a Pessoa em Situação de Rua”	Executar o convênio, com aquisição de veículo adaptado.	Convênio executado
Fortalecer parcerias para aprimorar a atuação da DPMG.	Estabelecer/fortalecer parcerias com Faculdades para serviços de Agrimensura e Engenharia, CEMIG, Corregedoria de Justiça, Conselho da Comunidade, Projeto de Extensão junto a UFMG, por meio da Clínica de Direitos Humanos, junto à	10 parcerias firmadas

	Especializada de Saúde, Ampliação da Desjudicialização da Saúde, BHTRANS, Bancos para eventos de conciliação.	
Ampliar a presença da DPMG em unidades jurisdicionais, conforme EC80	Elaborar concurso público para provimento de cargo de Defensor Público e abrir edital de remoção/consulta, com provimento de vagas ainda não preenchidas/vacantes.	Provimento de 32 novas vagas
Criar agendas com outras instituições e poderes	Realizar reuniões com outras instituições e poderes, visando uma atuação conjunta e o fortalecimento da atuação da DPMG: Expansão das APACs no Estado de Minas Gerais; Expansão do projeto de Mediação Escolar no interior do Estado.	Criação de 2 agendas interinstitucionais com a Secretaria de Estado de Administração Prisional e Secretaria de Estado de Educação.
Fortalecer a atuação da Defensoria Pública como órgão de execução penal	Desenvolver política de estruturação de salas de atendimento, de uso da Defensoria Pública, dentro das unidades prisionais; Adequação do SEEU, conforme proposta já apresentada ao TJMG.	5 salas estruturadas e SEEU adequado.
Ampliar a Defensoria Pública Especializada da Infância e Juventude para atuação nas medidas sócio educativas, conforme o SINASE	Apresentar proposta de alteração da Deliberação 11/09, do CSDPMG, a fim de prever órgão de execução com atuação privativa na execução do cumprimento das medidas sócio-educativas	Deliberação alterada, com provimento da vaga

INFRAESTRUTURA

OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META
Elaborar relatório de segurança contendo análise de riscos e estabelecimento de prioridades para tratamento das vulnerabilidades	Realização de visitas com posterior elaboração de relatório, contendo a análise de riscos, apontando as prioridades e oportunidades de melhorias nas sedes da DPMG, com atuação conjunta da Assessoria Militar e Superintendência de Recursos Logísticos e Tecnológicos.	5 relatórios elaborados
Realizar diagnóstico e implementar melhorias de infraestrutura	Realização de visitas com posterior elaboração de relatório, contendo a análise da infraestrutura, das sedes da DPMG, apontando as prioridades e oportunidades de melhorias, implementando-as.	10 relatórios elaborados 4 sedes com melhoria de infraestrutura
Elaborar estudo para aquisição de projetos arquitetônicos padrão para as unidades da DPMG	Realização de estudo e levantamento das formas de contratação e possibilidade de aquisição de projetos arquitetônicos padrão para as sedes da DPMG, de forma a assegurar a identidade institucional.	Estudo realizado

QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA

OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META
Padronizar estrutura 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.	Projeto implementado em 5 unidades (macrorregiões)
Criar coordenação de apoio à tutela coletiva e atuação extrajudicial	Criação de coordenação especializada, tendo em vista a necessidade de fortalecimento da atuação da DPMG na área de tutela coletiva e extrajudicial, de forma estratégica, com a designação de defensores públicos para atuarem como auxiliares de outros órgãos de execução na formulação de TACS, recomendações e ajuizamento de ações coletivas.	Coordenação criada na Capital
Implantar novos canais de atendimento	Central de Relacionamento com o Cidadão.	Implantar piloto do CRC na Capital
Ampliar a atuação extrajudicial e dos métodos adequados para solução de conflitos.	Promover os seguintes mutirões: Direito a ter pai, casamento coletivo, divórcio coletivo (das famílias), usucapião, DPVAT, além de criar projeto de implantação do núcleo de arbitragem e de ampliação do projeto de justiça restaurativa;	05 mutirões realizados Núcleo de arbitragem criado Projeto de justiça restaurativa implementado em 02 localidades

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META
Fortalecer a atuação em mídias sociais	Utilizar os meios de comunicação em mídia sociais, de forma a divulgar a importância, o trabalho realizado e serviços disponíveis pela DPMG, além de promover informações de educação em direito, de forma a empoderar a população hipossuficiência.	Ter atuação mais atual e dinâmica nas mídias sociais.
Criar Memorial da DPMG	Estruturar, na sede da Capital, espaço para a exposição da memória da DPMG.	Espaço estruturado.
Realizar campanhas informativas sobre a importância da instituição	Criar um calendário anual, aproveitando datas comemorativas que tenham relação com as atividades da Defensoria Pública, de forma a fortalecer a imagem institucional e promover a educação em direitos.	5 campanhas realizadas.
Divulgar rede de assistência pública	Promover a divulgação de assistência pública à disposição da população, através de publicação de informações, cartilhas, cartazes, atendimentos coletivos, com o objetivo de direcionar o cidadão para instância corretas de atendimento e diminuir a demanda. Realizar campanha para divulgação dos tratamentos à	3 campanhas realizadas

disposição, pelo Estado, para os dependentes químicos.

Realizar campanha sobre o uso da monitoração eletrônica.

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA OPERACIONAL

OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META
Executar visitas <i>in loco</i> em todas as Unidades para ajuste das cargas patrimoniais;	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 do setor competente, para apuração dos bens existentes nas comarcas e adequação de eventuais distorções.	Visitas realizadas e carga patrimonial ajustada no SIAD.
Realizar mapeamento dos processos internos	Tendo em vista a necessidade de patronizar as atividades de atuação da área administrativa, é indispensável o mapeamento e eventual revisão dos processos internos, de modo a garantir o melhor atendimento da instituição.	6 fluxos mapeados

Revisar as normativas internas administrativas	Tendo em vista a necessidade de uniformizar e otimizar o funcionamento da DPMG, é necessário rever as normas existentes e criar outras de acordo com a necessidade atual (Gestão de pessoal, logística e TI).	5 normas revisadas e/ou criadas.
Elaborar manual de orientações básicas de direitos e vantagens	Elaborar manual	Manual elaborado
Descentralizar o atendimento dos serviços de manutenção	Criar atendimento descentralizado de manutenção, com prestadores de serviços contratados, de modo a agilizar a execução de demandas necessários no interior, reduzindo os gastos com deslocamento.	Atendimento criado em 5 macrorregionais
Criar escritório de projetos e prioridades estratégicas;	Estruturar setor com o objetivo de monitorar o planejamento estratégico da instituição, o PGA, assim como os projetos prioritários da instituição.	Escritório criado
Aprimorar as estruturas de apoio administrativo às Coordenações finalísticas da DPMG	Tendo em vista a necessidade de otimizar o trabalho do Defensor Público, há necessidade de aprimorar a estrutura das coordenações.	Reestruturar a secretaria de apoio administrativo da coordenação criminal da capital. Criar setor intermediário de apoio a coordenação de família.

Reestruturar a secretaria de apoio administrativo da coordenação cível da capital.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META
Elaborar Plano de Gestão de Documentos do DRH	Elaborar plano para verificar os documentos necessários para armazenamento, além de prazo para o arquivo, com eventual digitalização dos documentos que podem ser arquivados em mídia e descarte dos desnecessários.	Plano elaborado
Criar Banco de Boas Práticas	Tendo em vista a necessidade de disseminar informação e conhecimento, é relevante a criação de um banco de boas práticas em plataforma digital.	Banco criado
Criar canal de comunicação entre defensores no EAD	Diante da necessidade de integração entre os Defensores Públicos, será criado por meio do ambiente virtual da Escola Superior ferramenta que permitirá troca de informações e discussão sobre temas diversos, buscando uma padronização e melhoria dos serviços prestados.	Canal criado

Promover conferências regionais	Considerando a importância de discussão das práticas e padronização das formas de atuação, a Escola Superior deseja promover encontros regionais temáticos.	3 conferências realizadas
Criar repositório das normas interna da DPMG	Criar ferramentas que facilite a busca das normas internas da DPMG.	Ferramenta criada
Elaborar plano de capacitação interna	Para atender as demandas de capacitação e qualificação do corpo funcional da Defensoria, a Escola Superior promoverá, junto com SGPSO, plano de capacitação.	Plano criado
Elaborar plano de capacitação externa	Para atender as demandas de educação em direitos, a Escola Superior promoverá plano de capacitação, estabelecendo as áreas prioritárias e cronograma de cursos para o período.	Plano criado
Implementar gerenciamento informatizado de rotinas de pessoal	Tendo em vista a necessidade de informatização dos dados funcionais dos defensores e servidores, é objetivo desta ação automatizar processos, sendo o piloto o processo de concessão de férias.	Piloto implementado

GESTÃO DE PESSOAS

OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META
Criar uma política de valorização de Pessoal	Tendo em vista melhorar o ambiente de trabalho, bem como motivar defensores e servidores, serão criados mecanismos de valorização e reconhecimento.	Política de valorização de pessoal criada
Ampliar o quadro de defensores, servidores e estagiários	Diante da necessidade de ampliar a prestação de serviços, serão realizados concursos para provimento de cargos de defensores, servidores e estagiários.	Concursos realizados, conforme disponibilidade orçamentária.
Promover a melhoria remuneratória a defensores, servidores e estagiários	Atuar politicamente junto ao Poder Executivo e à Comissão de Compatibilização do Orçamento para a melhoria remuneratória.	Atuação política realizada.

ORÇAMENTO E FINANÇAS

OBJETIVO	INDICADOR	META
Elaborar plano de aquisição para bens e serviços	Com o objetivo de tornar mais eficiente e eficaz a execução orçamentária da instituição, será realizado planejamento de aquisição para bens e serviços para o exercício orçamentário de 2018.	Plano de aquisição elaborado

Elaborar Plano de Captação de Fontes Alternativas de recursos	Tendo em vista as dificuldades financeiras enfrentadas pelo Governo do Estado, será elaborado Plano com o objetivo de captar recursos junto a outros poderes e instituições.	Plano de Captação elaborado
Elaborar Projeto de Eficientização dos gastos de energia elétrica, água e telefone	Objetivando realizar a alocação mais eficiente de recursos, será elaborado projeto para acompanhar a execução das despesas com água, luz e telefone. Com isso espera-se que eventuais desperdícios sejam evitados.	Projeto de Eficientização elaborado

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

OBJETIVO	INDICADOR	META
Criar o caderno de serviços de TI	Tendo em vista apresentar aos usuários de TI da DPMG as atividades da STI foi definida a criação de um caderno em que os serviços prestados pelo setor sejam descritos e detalhados.	Caderno de Serviços de TI criado
Aprimorar o sistema de chamadas da DPMG	As demandas por suporte de TI e Manutenção são apresentados hoje pelos usuários por meio do sistema de chamados. O objetivo nesta ação é realizar melhorias nesse sistema com a	Nova versão do Sistema de Chamados implementada

	inserção de novas funcionalidades que sejam úteis aos setores.	
Levantar requisitos de sistemas de atuação do defensor	Tendo em vista a implantação futura de um sistema informatizado para suportar as atividades dos defensores, é objetivo neste momento a definição das necessidades desse sistema e do desenho do mesmo.	Sistema de Suporte a Atuação do Defensor desenhado e definido
Realizar levantamento de necessidades de sistemas e informações	Para mapear e priorizar as diversas demandas por sistema na instituição, essa ação prospectará as necessidades e apresentação uma lista de prioridades e cronograma de implantação .	Mapa de Necessidade de Sistemas da DPMG
Criar base de dados de itens de configuração de TI	Tendo em vista melhor gerenciar o parque tecnológico da DPMG é objetivo desta ação construir uma base de dados com todos os itens afetos a área.	Base de Dados Criada
Implantar sistema de atos e publicações	Com objetivo de agilizar a tramitação e publicação dos atos da DPMG, reforçando a autonomia da instituição, será desenhado e implantado um sistema que funcionará como Diário Oficial e como meio de publicação oficial de atos especificamente para a Defensoria.	Sistema de Atos e Diário Oficial Implantado

3. CONCLUSÃO

Mais um passo de um longo caminho foi dado.

Está sendo apresentado um trabalho que a Comissão de Elaboração entende como o mais próximo do que foi desejado, desde a primeira edição do plano. Tal resultado é proveniente de uma maturidade de gestão e o apoio de técnicos especializados, por meio de consultoria contratada.

Não apenas a gestão, mas a própria instituição está mais madura. No último ano, importantes conquistas foram obtidas, como a inauguração da iniciativa de lei do Defensor Público-Geral, que resultou no advento da Lei Complementar Estadual n. 141/2016, tendo sido criada a Escola Superior, bem como o envio ao Legislativo do projeto de lei para reestruturação da área meio.

Foram conquistas que consolidaram a autonomia da Defensoria mineira e que deram o primeiro passo para a construção de um corpo técnico que permita maior suporte para cumprimento dos objetivos institucionais.

Durante a elaboração do PGA, muito se aprendeu com o processo concomitante de construção 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 o mapa estratégico da Defensoria.

Deseja-se assim, que os próximos PGAs sejam um desdobramento do Planejamento Estratégico da Defensoria Pública. O presente se apresenta como um prenúncio deste último.

Hoje, mais do que nunca, foi realizado um diagnóstico da situação da Defensoria mineira e suas necessidades. Assim, o PGA 2017/2018 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.

Há deficiências estruturais e de pessoal sérias e fatores externos 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.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Sede I: Rua Guajajaras, 1.707 – Barro Preto, BH, MG
www.defensoria.mg.def.br