

Relatório de Fechamento

PGA 2020/2021

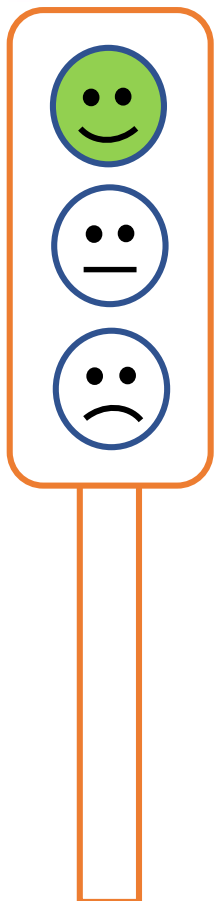
Agosto de 2021

Plano de ação 01 – Criação do Plano de Captação de Recursos

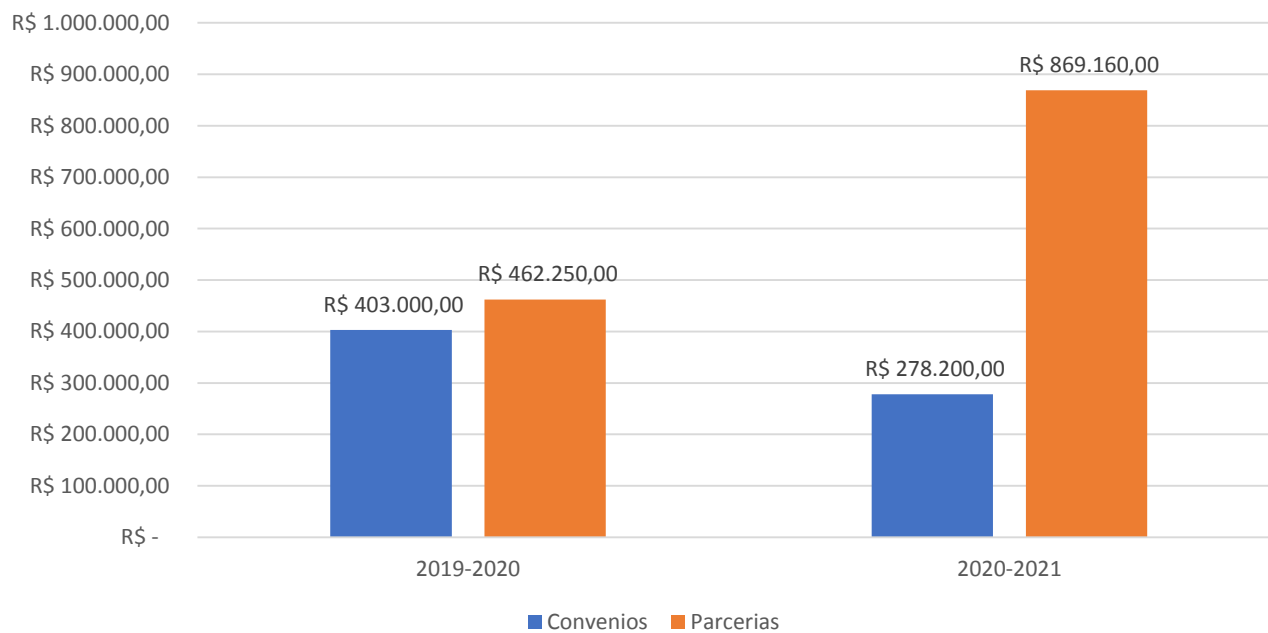
MARCOS	STATUS
Levantamento das despesas para execução em parcerias	✓
Elaboração de relatório de captação de recursos junto a outros poderes e instituições	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

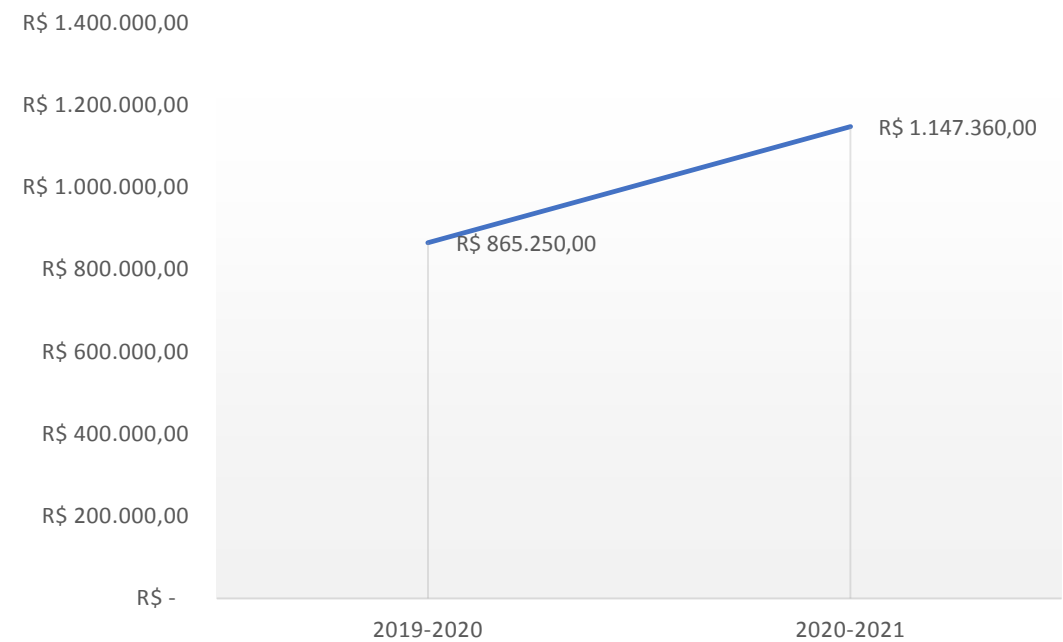
- Tal como no PGA 19/20, a ação focou na obtenção de produtos, serviços e pessoal por meio de convênios e parcerias.
- No período foram R\$ 869.160,00 economizados em parcerias e mais R\$ 278.200,00 em TCT's totalizando R\$ 1.147.360,00.



Economias com Convênios e Parcerias



Economia Total

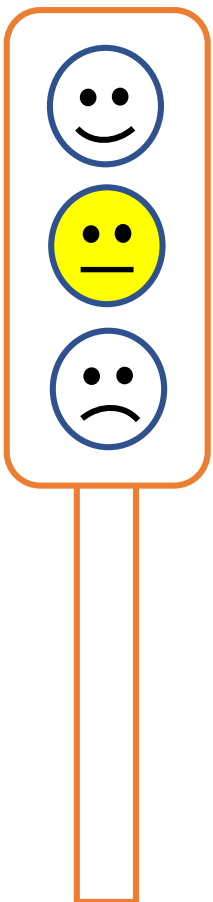


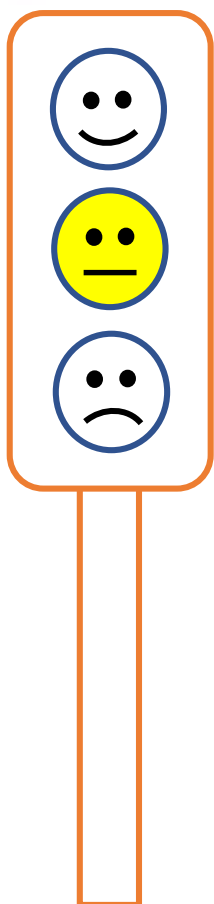
Plano de ação 02 – Criação da Central de Execução de Honorários

MARCOS	STATUS
Definição da estrutura necessária para centralizar a execução dos honorários	✓
Elaboração de proposta de Deliberação para a criação da Central de Execução de Honorários	→

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Benchmarking realizado com as defensorias do Ceara, Bahia, Tocantins e Mato Grosso
- Foi definido o modelo de implantação para a DPMG (Processos, Pessoas, Sistemas e Infraestrutura)
- Foi definido que a Coordenação da central ficará a cargo da Coordenadoria Cível, haja vista o maior volume de execução de honorários nesta área
- Setor foi estruturado e pessoal contratado (1 apoio e 1 estagiário)
- Entendeu-se que a criação da Central é ato de gestão, nos termos do art.9ª da Lei Complementar n.º 65 e da Deliberação n.º 28/2017. Portanto a regulamentação dar-se-á por meio de Resolução.





Plano de ação 03 – Implantação e expansão do Sistema de Agendamento Online

MARCOS	STATUS
Implantação do novo sistema de agendamento online na Capital.	→
Implementação do sistema nas unidades do interior	→

RESULTADOS ALCANÇADOS

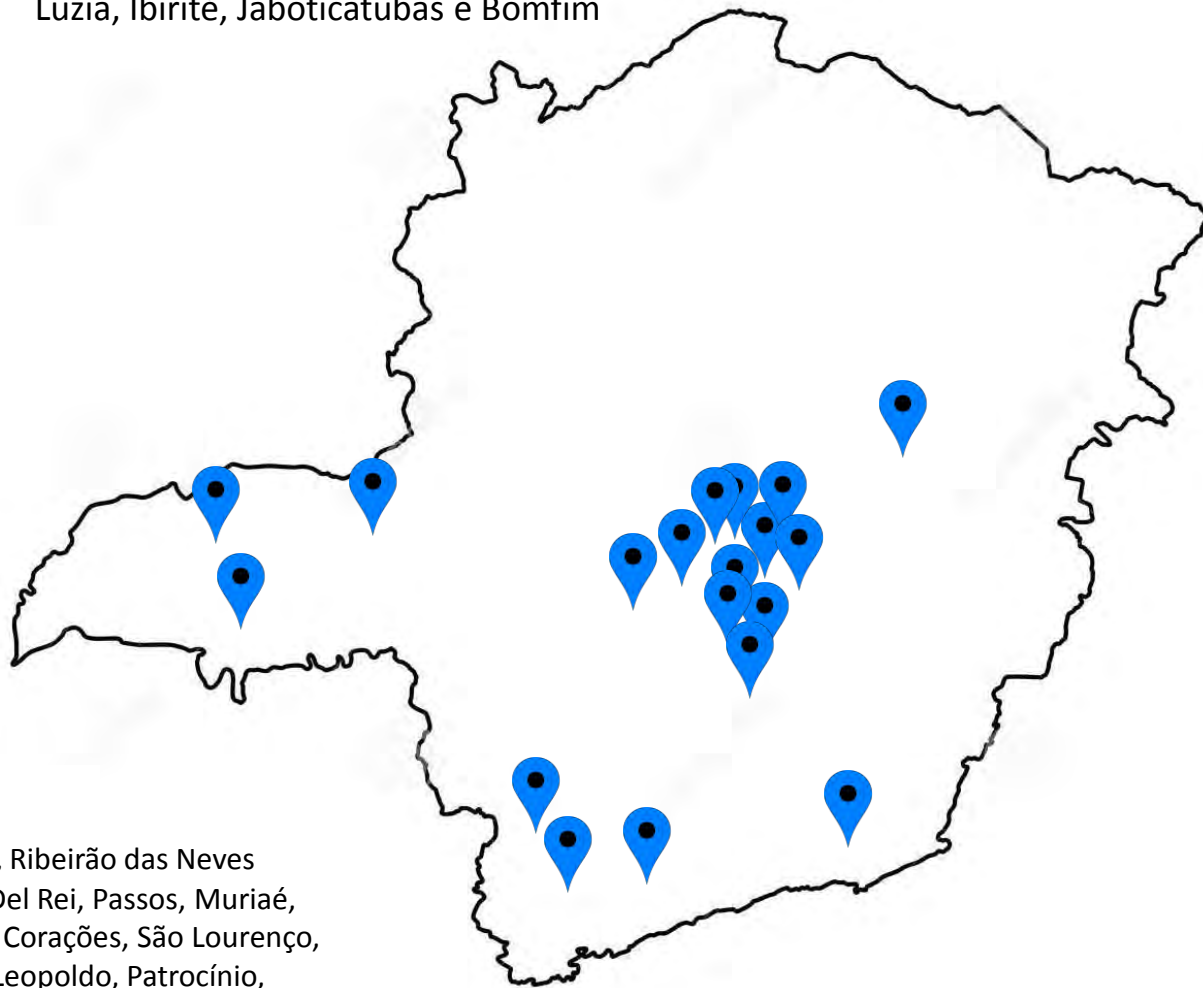
- Levantamento das informações nas unidades da DPMG, excetuando-se Brumadinho.
- Critério de expansão da instalação física do sistema definido e estruturado em rotas de implantação.
- Sistema alimentado com as informações levantadas das unidades do Interior e Metropolitana, excetuando-se aquelas que ainda não possuem servidor de apoio.
- Adequação das informações em BH em andamento
- A partir do momento em que foi possível Implementação física nas unidades do Interior, em razão da pandemia, em 2021, expandiu-se para as seguintes unidades, conforme critério definido:
 - Divinópolis, Governador Valadares, Juiz de Fora, Poços de Caldas, Teófilo Otoni



Sistema Alimentado com as Informações de 76 unidades: Igarapé, Sabará, Varginha, Ribeirão das Neves (Execuções), Montes Claros, Ipatinga, Barbacena, Teófilo Otoni, Conselheiro Lafaiete, São João Del Rei, Passos, Muriaé, Alfenas, Viçosa, Ponte Nova, Janaúba, Cataguases, Ituiutaba, Pará de Minas, Araguari, Ubá, Três Corações, São Lourenço, Nova Lima, Lavras, João Monlevade, Frutal, Três Pontas, Santa Rita do Sapucaí, Pirapora, Pedro Leopoldo, Patrocínio, Nanuque, Leopoldina, Lagoa da Prata, Guaxupé, Formiga, Curvelo, Caratinga, Cambuí, Camanducaia, Boa Esperança, Araxá, Além Paraíba, Abre Campo, Visconde do Rio Branco, São João Nepomuceno, Santos Dumont, Sacramento, Rio Preto, Resende Costa, Pitangui, Ouro Fino, Novo Cruzeiro, Monte Sião, Monte Alegre de Minas, Matias Barbosa, Manhumirim, Lagoa Santa, Januária, Iturama, Itamonte, Guaranésia, Guanhães, Francisco Sá, Extrema, Ervália, Coromandel, Conceição do Mato Dentro, Caxambú, Cássia, Campo Belo, Campina Verde, Bom Despacho, Baependi e Areado.

Sistema Instalado em 19 unidades do Interior e Metropolitana:

Patos de Minas, Uberaba, Uberlândia, Ribeirão das Neves, Contagem, Betim, Sete Lagoas, Pouso Alegre, Poços de Caldas, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis, Itajubá, Itaúna, Vespasiano, Santa Luzia, Ibirité, Jaboticatubas e Bomfim

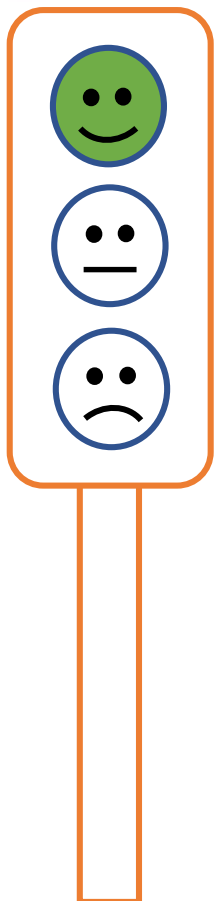


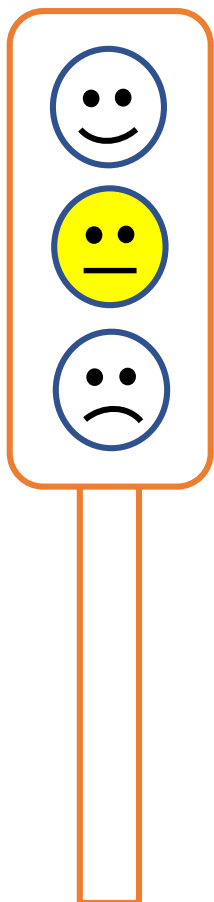
Plano de ação 04 – Expansão do SAP – Serviço de Atendimento Processual

MARCOS	STATUS
Expansão do SAP para 06 novas unidades do interior	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- SAP implementado e regulamentados nas seguintes unidades:
 - Patos de Minas: Resolução n.º 254/2020
 - Passos – Resolução n.º 84/2021
 - Ponte Nova: Resolução n.º 88/2021
 - Governador Resolução n.º 142/2021
 - Ubá: Resolução n.º 237/2021
 - Pouso Alegre: Resolução n.º 245/2021





Plano de ação 05 –Banco de petições em todas as áreas de atuação da DPMG

MARCOS	STATUS
Criação de grupo de trabalho para desenvolvimento da Base de Conhecimento, com foco em petições modelo, para todas as áreas de atuação da DPMG	✓
Criação de metodologia de trabalho pelo grupo.	✓
Levantamento de informações junto aos Defensores e avaliação do material coletado	✗
Disponibilização e divulgação do Banco de Petições	✗

RESULTADOS ALCANÇADOS

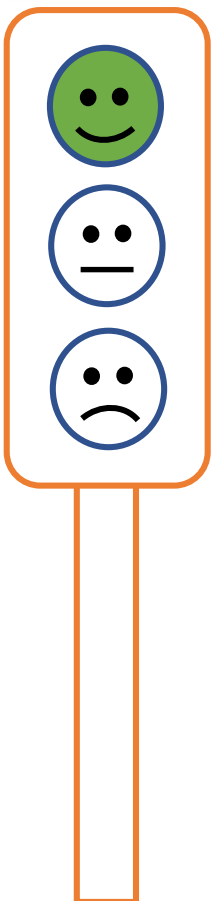
- Reativação da CDI e retomada das suas atividades
- Provimento das Câmaras de Estudos realizado no 1º semestre de 2021
- Metodologia desenvolvida: definição do *template*, desenvolvimento das peças e posterior consulta à classe.
- Serão elaboradas petições modelo e, posteriormente, consulta à classe. Padronização visual dos documentos em andamento

Plano de ação 06 – 2ª Fase de Implementação do SIGED 3.0

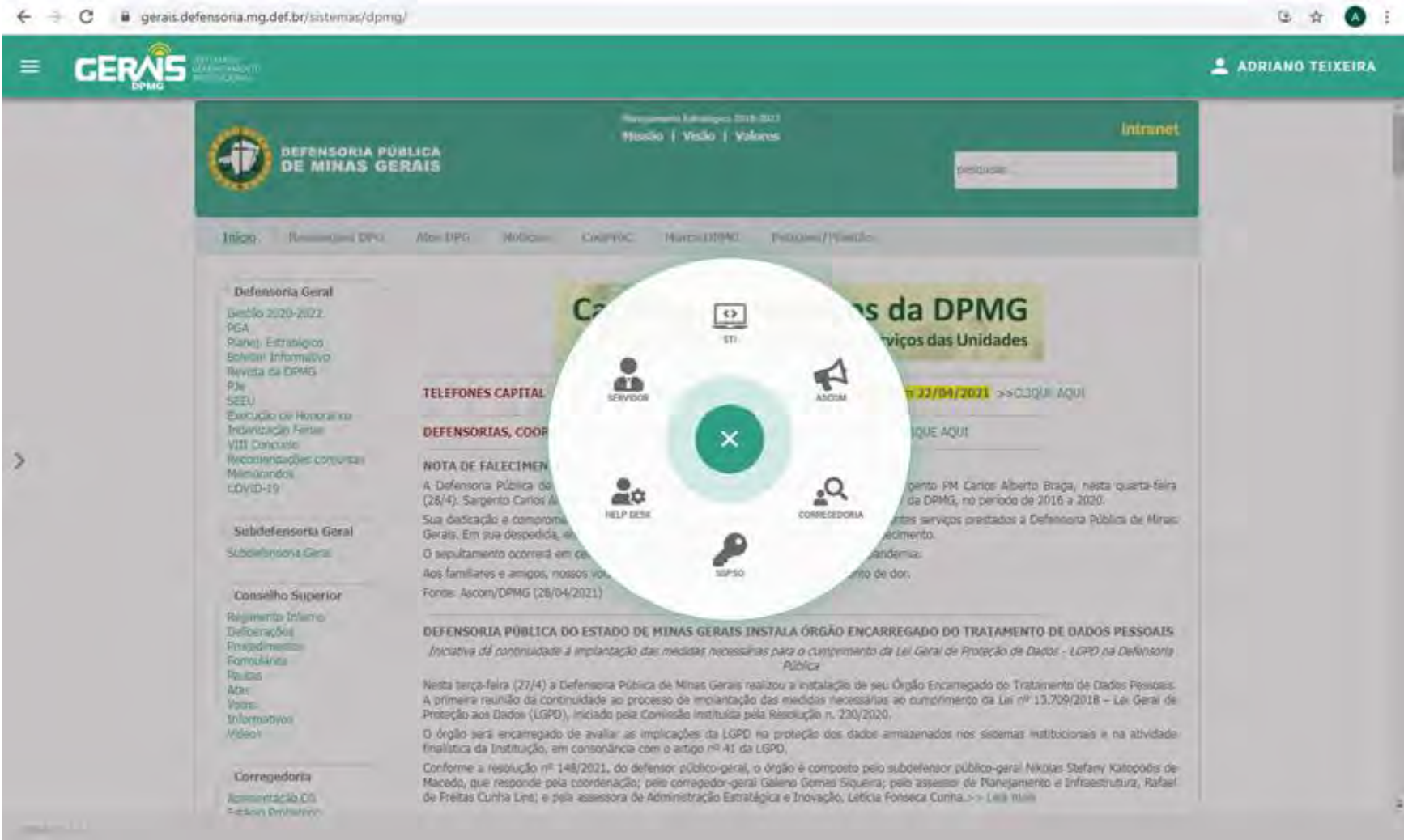
MARCOS	STATUS
Integração do Siged com o Sistema Corporativo de Segurança da Defensoria Pública	✓
Desenvolver e codificar o módulo estabelecido como primeira entrega	✓
Realizar testes e validações do módulo desenvolvido	✓
Implantação do módulo	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Foi definido que, nesta fase, o foco seria a substituição do antigo sistema CASA (casa.defensoria.mg.def.br).
- O novo sistema foi desenvolvido e disponibilizado em 03/02/2021 (gerais.defensoria.mg.def.br)



Plano de ação 06 – Reformulação do SIGED



The screenshot shows the website of the Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DPMG). The URL in the browser is gerais.defensoria.mg.def.br/sistemas/dpmg/. The user is logged in as ADRIANO TEIXEIRA. The website features a green header with the DPMG logo and navigation links. A circular overlay menu is centered on the page, containing icons for various services: STI, ASOM, CORRIGENDIA, SUPSO, HELP DESK, and SERVICO. The background content includes a sidebar with links to 'Defensoria Geral', 'Subdefensoria Geral', 'Conselho Superior', and 'Corregedoria'. The main content area displays news articles, including 'TELEFONES CAPITAL', 'DEFENSORIAS, COOP', 'NOTA DE FALECIMENTO', and 'DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS INSTALA ÓRGÃO ENCARREGADO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS'.

Plano de ação 07 – Criação do Plano de Classificação Documental e Tabela de Temporalidade

MARCOS	STATUS
Criação da Comissão de Gestão Documental da DPMG	✓
Realizar parceria com o Arquivo Público Mineiro e realização de capacitação	—
Criação de Tabela de Temporalidade	✓
Criação do Plano de Classificação Documental	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Comissão criada por meio da Resolução n.º 281/2020, publicada em 30/09/2020
- Realizadas reuniões com todos os setores da DPMG para levantamento da documentação produzida, bem como para a definição dos respectivos prazos de guarda
- Tabela de Temporalidade e Plano de Classificação Documental instituídos em 19/03/2021, por meio da Resolução n.º 019/2021
- 363 tipos de documentos identificados em 76 atividades institucionais, cujas tempos de guarda são de 1 ano a 100 anos
- Com relação à parceria com o Arquivo Público Mineiro, entendeu-se que o suporte da Defensoria Pública de São Paulo foi suficiente para a elaboração dos instrumentos, tornando desnecessário novas parcerias

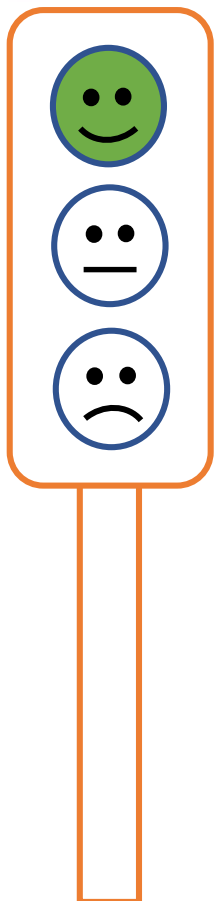




TABELA DE

TEMPORALIDADE E ACESSO AOS DOCUMENTOS

COMISSÃO DE GESTÃO DE DOCUMENTOS



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RESOLUÇÃO Nº 119/2021

Aprova e determina o uso dos Instrumentos de Gestão de Documentos: Tabela de Temporalidade e o Plano de Classificação de Documentos e Acesso aos Documentos em todas as unidades da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais e dá outras providências.

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 9º, incisos I, XII da Lei Complementar nº65, de 2003, considerando o disposto na Resolução nº 281/2020, que institui a Comissão de Gestão de Documentos - CGD para auxiliar no desenvolvimento e condução política interna de gestão de documentos, considerando a Gestão Documental como uma política permanente da Defensoria Pública e os arquivos que registram as decisões, ações e memórias como fontes confiáveis de informação para ações administrativas responsáveis e transparentes, e o acesso a essas informações para promover o desenvolvimento da sociedade, fortalecimento da democracia, respeito aos direitos fundamentais e melhoria da gestão pública,

RESOLVE:

Art. 1º - Ficam aprovados os instrumentos arquivísticos anexos a este ato: o Plano de Classificação de Documentos, a Tabela de Temporalidade e Acesso aos Documentos.

Art. 2º - Os instrumentos arquivísticos, citados no artigo 1º, deverão ser aplicados nas unidades e órgãos, produtores e acumuladores de documentos que compõe a estrutura da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

Art. 3º - Os instrumentos arquivísticos deverão compor os sistemas informatizados que realizarem procedimentos de gestão de documentos.

Art. 4º - Caberá à Comissão de Gestão de Documentos – CGD a coordenação do processo de aplicação dos instrumentos arquivísticos em todas as unidades e órgãos, e atuar junto à

Defensoria Pública (Gabinete) – tel. (31)3526-0311 e-mail gabinete@defensoria.mg.def.br
Rua dos Guajaráes, nº 1707, 7º andar, Bairro Barro Preto – BH/MG - CEP: 30180-080

PUBLICADO EM
19/03/21
p.3-4

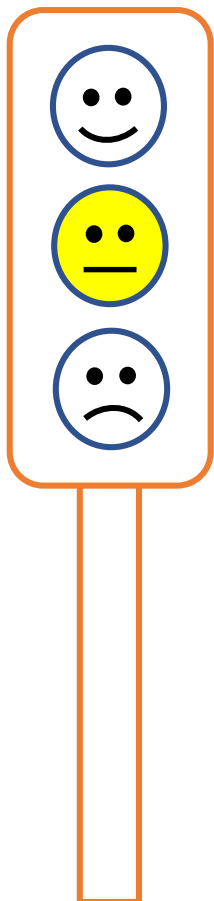


Plano de ação 08 – Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Unidades

MARCOS	STATUS
Estabelecimento de novo cronograma do projeto para visitas a outras 12 unidades da DPMG	✓
Levantamento e tratamento das informações nas 12 unidades definidas	→

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Em virtude da pandemia, este projeto somente pode ser executado a partir da liberação das autoridades sanitárias, na medida em que envolve essencialmente viagens e visitas às unidades do interior e metropolitana.
- Cronograma foi entregue em 15/05/2021
- A partir de 15/06 as visitas estão sendo realizadas:
 - 14 a 18/06 → Barbacena – Concluído
 - 21 a 24/06 → Pitangui, Bom Despacho, Bambuí e Luz - Concluído
 - 26/06 a 01/07 → Guanhães, Novo Cruzeiro - Concluído
 - 12/07 a 16/07 → Francisco Sá, Januária
 - 26 a 30/07 → Alfenas e Lavras



Plano de ação 09 – Plano de Atendimento das necessidades

MARCOS

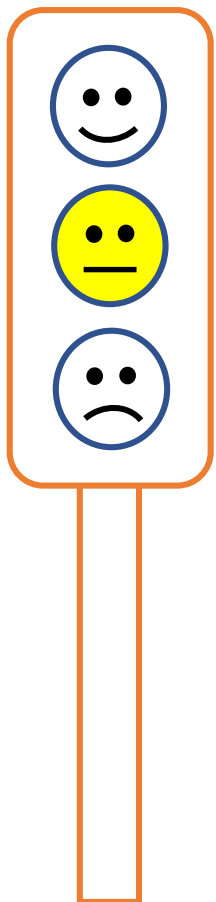
STATUS

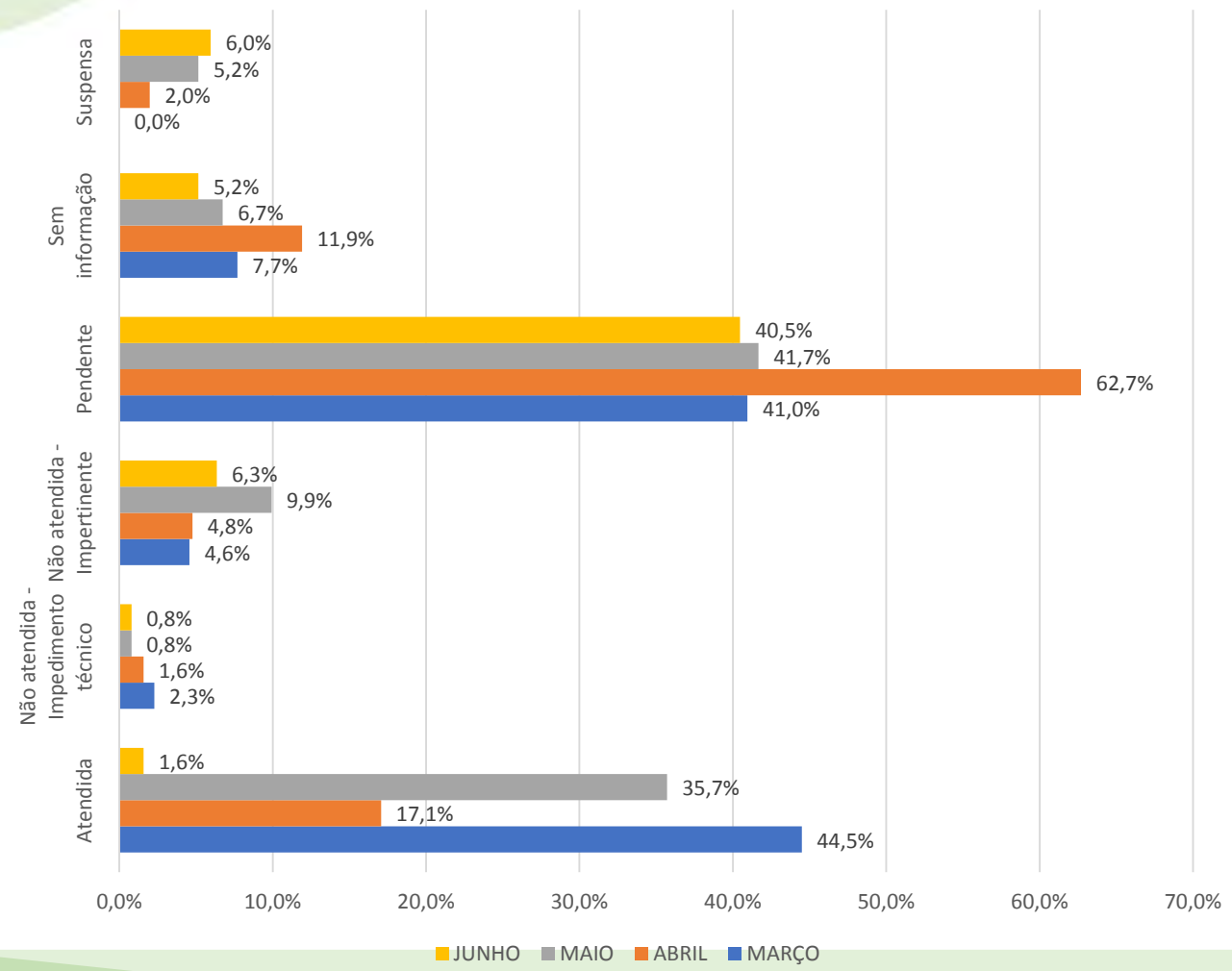
Redação do Relatório de Infraestrutura e do Relatório de Necessidade de Pessoal de 12 unidades visitadas



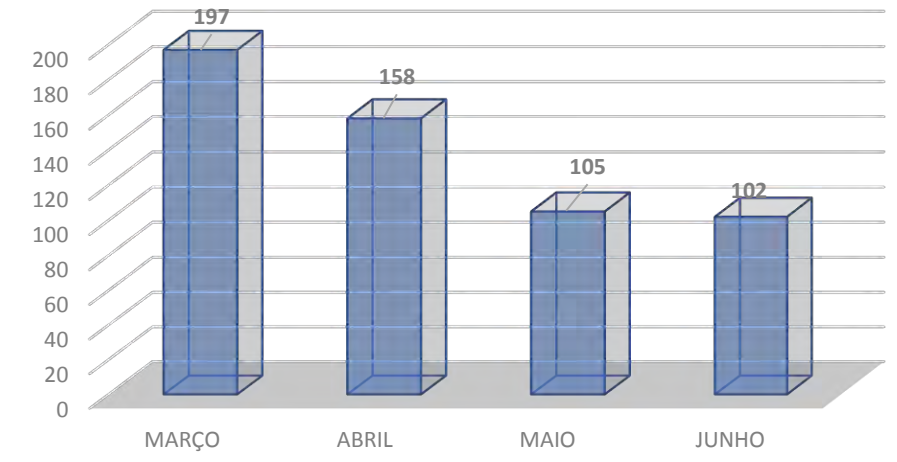
RESULTADOS ALCANÇADOS

- O plano de atendimento das necessidades das 28 unidades visitadas no âmbito do PGA 19/20 foi definido.
- Houve a redefinição da metodologia de trabalho com objetivo de reduzir o lapso temporal entre o levantamento das informações e a solução das pendências.
 - Foi realizado o preenchimento do checklist e a entrevista com o Coordenador Local antes da visita técnica
 - Com isso, a visita já busca solucionar necessidades já previamente levantadas e confirmar as demais
- Para as 12 novas unidades previstas no PGA 20/21 o trabalho está em andamento

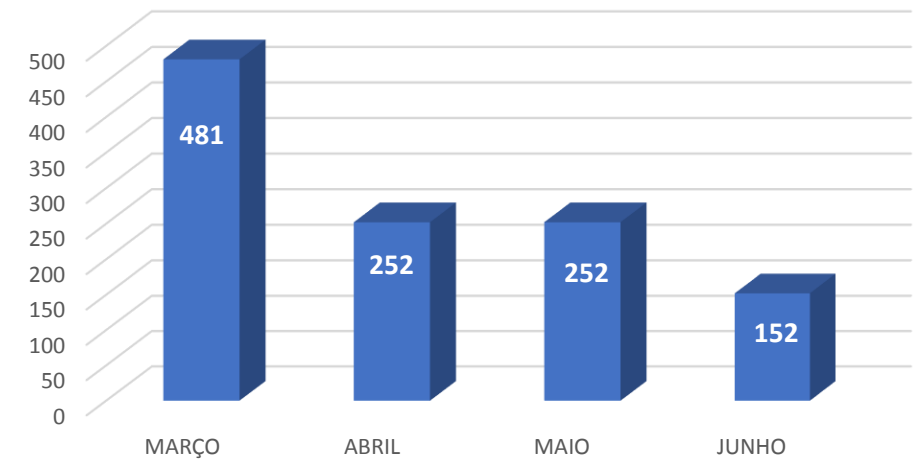


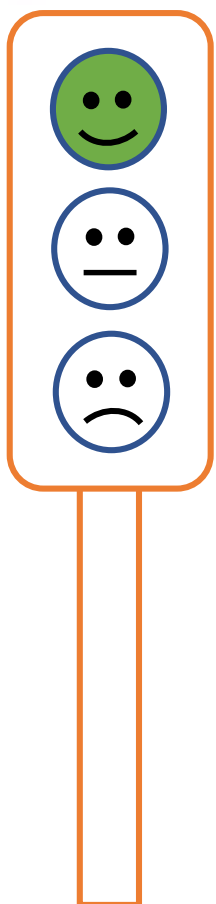


PENDÊNCIAS



Necessidades Levantadas





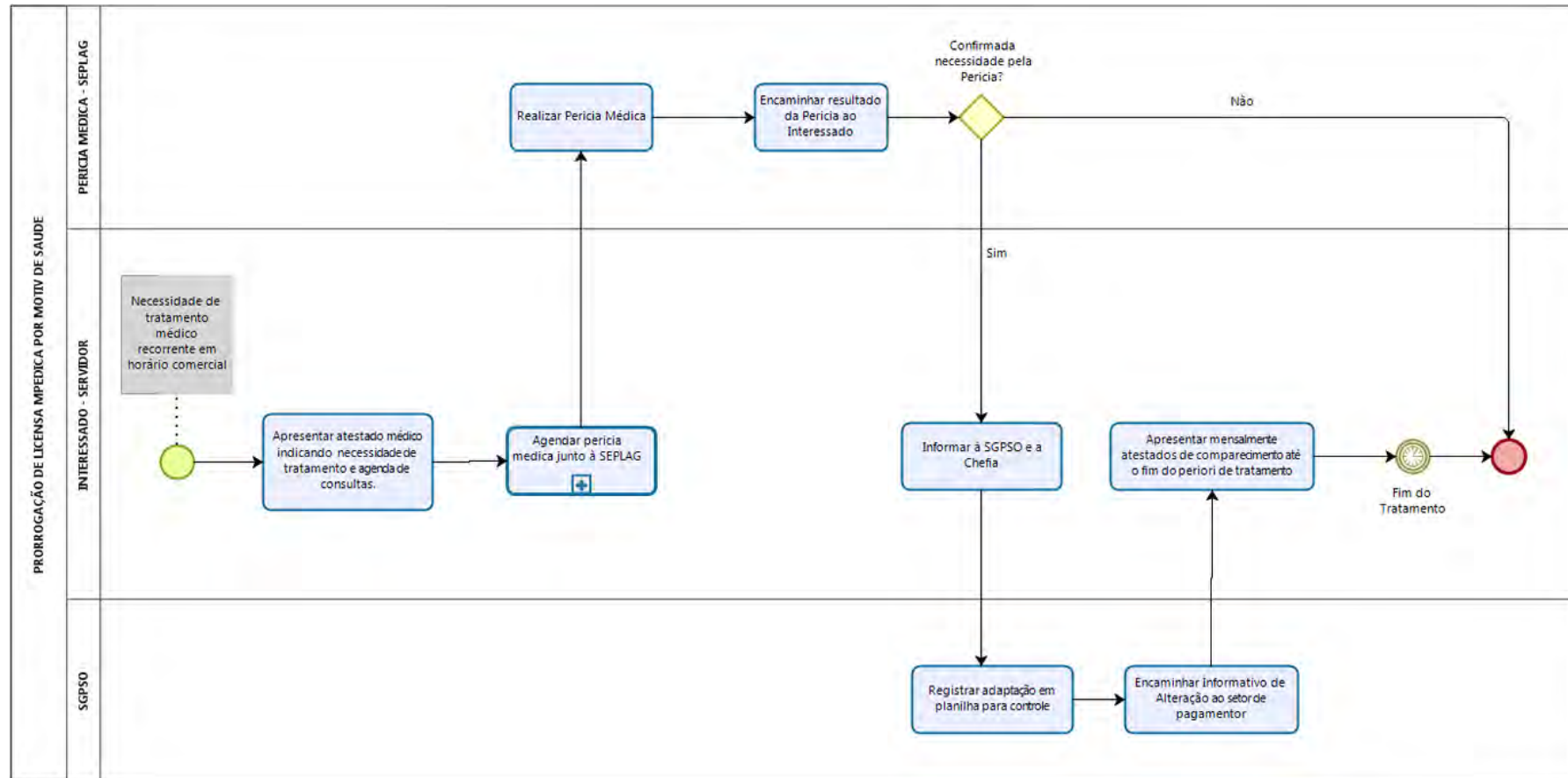
Plano de ação 10 – Mapeamento de Processos Críticos de Negócio (SGPSO)

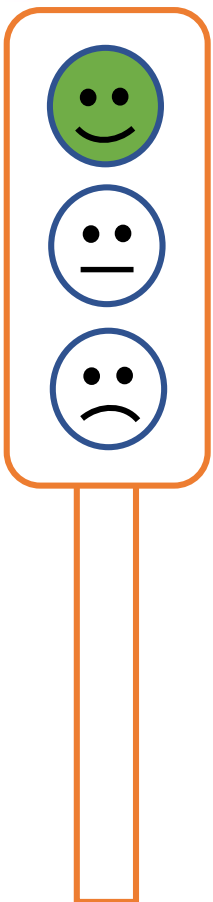
MARCOS	STATUS
Mapeamento dos processos-chave da Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional	✓
Análise de problemas: identificação dos principais gargalos dos processos	✓
Criação do Modelo desejado	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Foi finalizado o mapeamento de todos os processo da Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional
- Todos os processos foram revisados, analisados e, por fim, redesenhados a partir de melhorias e ajustes identificados.
- 82 processos da SGPSO mapeados em 21 áreas de atuação nas 3 diretorias.

Plano de ação 10 – Mapeamento de Processos (SGPSO)





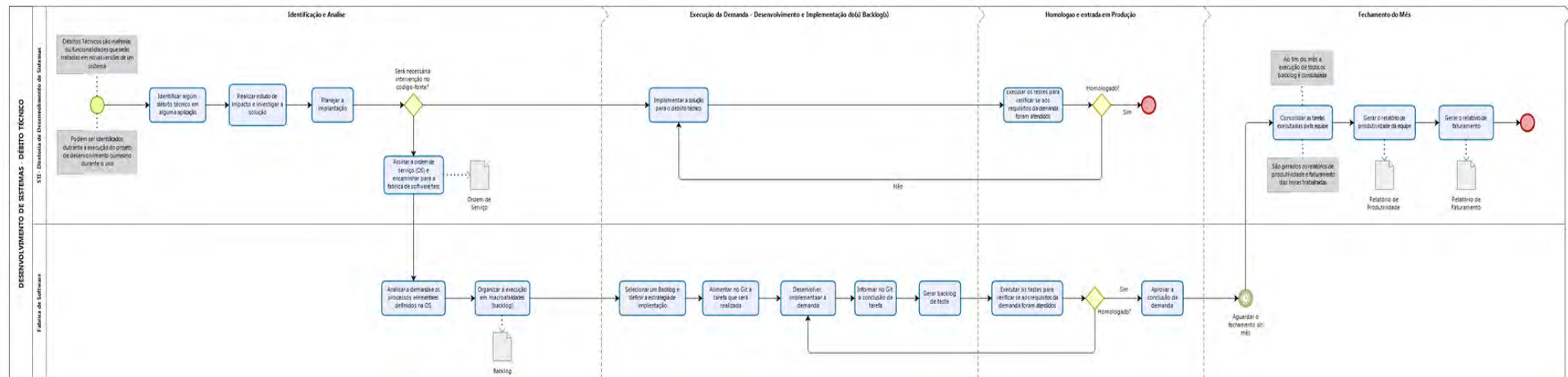
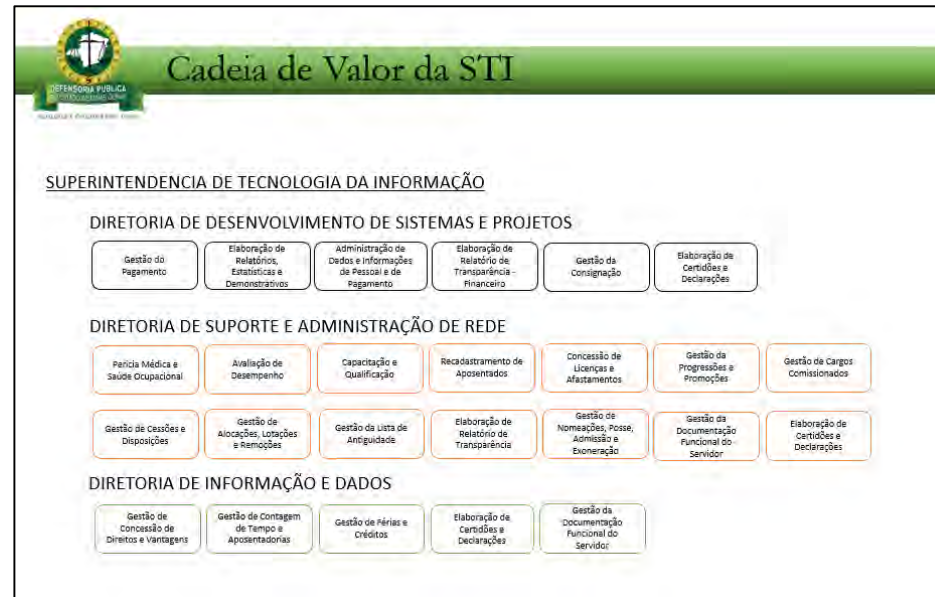
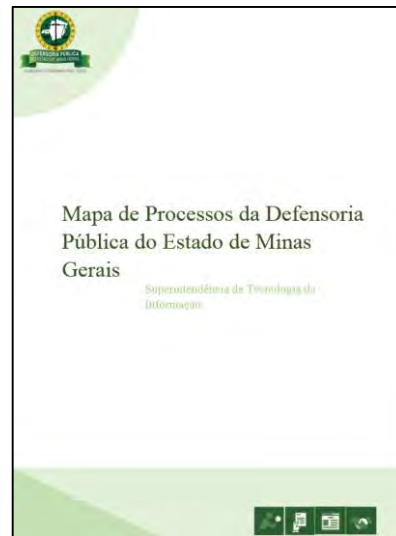
Plano de ação 11 – Mapeamento de Processos Críticos de Negócio (STI)

MARCOS	STATUS
Definição da Cadeia de Valor da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)	✓
Mapeamento dos processos-chave da Superintendência de Tecnologia da Informação	✓
Análise de problemas: identificação dos principais gargalos dos processos	✓
Criação do Modelo desejado	✓

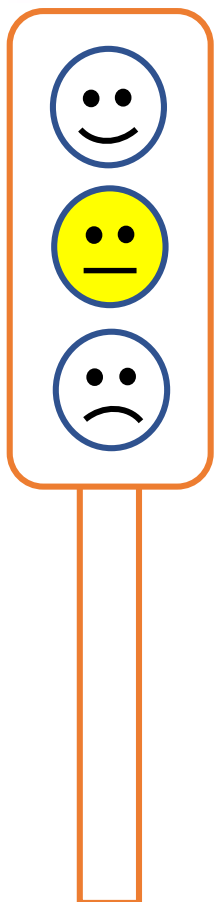
RESULTADOS ALCANÇADOS

- Foi finalizado o mapeamento de todos os processos da Superintendência de Tecnologia da Informação
- Todos os processos foram revisados, analisados e, por fim, redesenhados a partir de melhorias e ajustes identificados.
- 42 processos da STI mapeados em 15 áreas de atuação nas 3 diretorias.
 - 12 processos na Diretoria de Informação e Dados
 - 13 processos na Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas e Projetos
 - 17 processos na Diretoria de Suporte e Administração de Redes

Plano de ação 11 – Mapeamento de Processos (STI)



Plano de ação 12 – Política de Segurança da Informação



MARCOS	STATUS
Criação de novas diretrizes para a Política de Segurança da Informação, adequadas à necessidade de proteção legal	→
Elaboração de minuta de Deliberação com a nova Política de Segurança da Informação	×

RESULTADOS ALCANÇADOS

- O projeto focou nas adequações a Lei geral de Proteção de Dados (13.709/2018), que determinou prazo às instituições públicas para adequação
- Foi criada Comissão para análise das implicações da Lei Geral de Proteção de Dados nos atos normativos internos da defensoria Pública do estado de Minas Gerais (Resolução n.º 230/2020, publicada em 07/08/2020)
- Designado órgão encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da DPMG (Resolução n.º 148/2021. publicada em 14/04/2021)
- Iniciou-se a divulgação de material informativo sobre a LGPD aos usuários de informação na DPMG



ENTENDA A 

LGPD

LEI GERAL
DE PROTEÇÃO
DE DADOS

NA DEFENSORIA

O QUE É ?

É uma legislação específica para a proteção de dados dos cidadãos brasileiros. Ela estabelece diretrizes obrigatórias para os seguintes procedimentos:



O cidadão confia seus dados à Defensoria.
Não deixe informações nas mãos de terceiros.



ENTENDA A 

LGPD

LEI GERAL
DE PROTEÇÃO
DE DADOS

NA DEFENSORIA

O QUE SÃO DADOS PESSOAIS ?

De acordo com a lei, dados pessoais são informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. A LGPD estabelece regras para uso destes dados.



O cidadão confia seus dados à Defensoria.
Não deixe informações nas mãos de terceiros.



ENTENDA A 

LGPD

LEI GERAL
DE PROTEÇÃO
DE DADOS

NA DEFENSORIA

O QUE É TRATAMENTO DE DADOS ?

É qualquer operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

COLETA
DE DADOS



TRATAMENTO
DE DADOS



DADOS
PROTEGIDOS

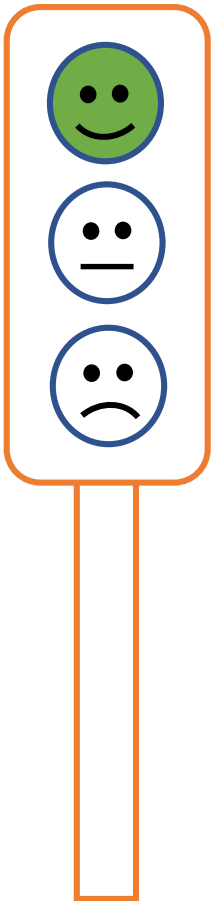
O cidadão confia seus dados à Defensoria.
Não deixe informações nas mãos de terceiros.

Plano de ação 13 – Sistema de Segurança

MARCOS	STATUS
Desenvolvimento de sistema de segurança para utilização interna e externa	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- O novo sistema de segurança foi desenvolvido permitindo o controle de acesso às diversas plataformas e sistemas da DPMG, tanto na dimensão interna, quanto na interação com o público externo.
- Permite ao cesso por meio de usuário e senha ou formas ainda mais seguras de acesso, tais como Biometria e Certificado Digital
- Disponibilizado em 03/02/2021 junto a nova plataforma “Gerais”.



Plano de ação 13 – Sistema de Segurança



SISTEMA DE SEGURANÇA

☒ Público ☐ DPMG

CPF
048.394.506-41

Senha

 **ACESSAR**

Não possui cadastro ou deseja alterar seus dados? [Clique aqui.](#)



SISTEMA DE SEGURANÇA

☐ Público ☒ DPMG

Acesso via login

CPF
048.394.506-41

Senha

 **ACESSAR**

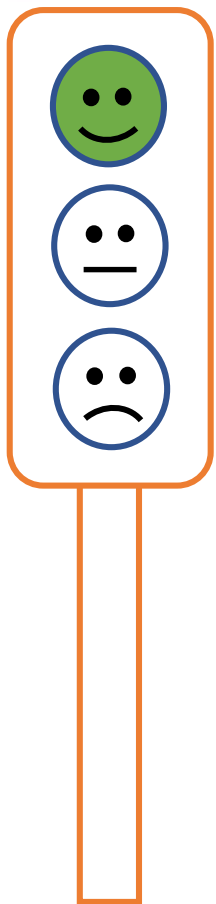
Esqueceu sua senha? [Clique aqui.](#)

Acesso via:

 **BIOMETRIA**

 **CERTIFICADO DIGITAL**

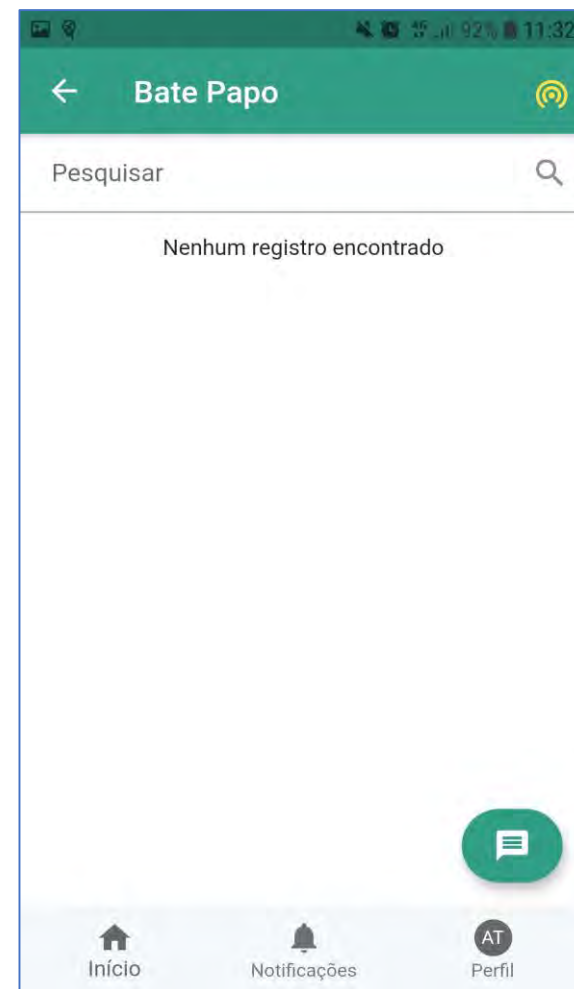
Atenção! Para acesso via certificado digital, o token deve estar conectado ao computador antes de acionar o botão.



Plano de ação 14 – Desenvolvimento e evolução do APP Mobile DPMG

MARCOS	STATUS
APP Mobile aos Defensores e Servidores - RH	✓
APP Mobile – Fala Defensoria (Comunicação Externa)	✓
APP Mobile – Fala Defensoria (Comunicação Interna)	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS
• APP DPMG desenvolvido e disponibilizado nas plataformas Apple e Google • Disponibilizadas as funcionalidades relacionadas a RH para os servidores e defensores • Consulta de Contracheque, Informe de Rendimentos, Sistema de Férias • Disponibilizado o Fala Defensoria por meio do APP DPMG

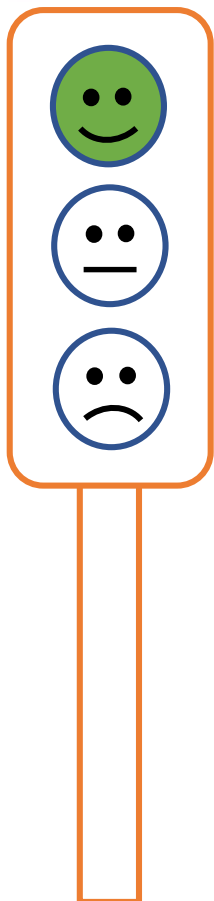


Plano de ação 15 – Mapeamento da Infraestrutura da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

MARCOS	STATUS
Contratação de <i>nuvem</i> e reestruturação da infraestrutura da STI, interna e externa, com documentação	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Toda a infraestrutura de TI da área de suporte e produção foi levantada e mapeada.
- Contratada a Solução Office 365, cujo contrato foi assinado em 08/08/2020 e a plataforma foi disponibilizada em 15/09/2020 (Conforme Memorando Circular nº 004/DPG/DPMG/2020).
- Funcionalidades disponibilizadas
 - Nova solução de e-mail – mais estável e de maior capacidade
 - Solução de armazenamento em Nuvem
 - Colaboração
 - Planner
 - Microsoft Teams – para realização de reuniões online, capacitações e apresentações



Plano de ação 16 – PJE

MARCOS

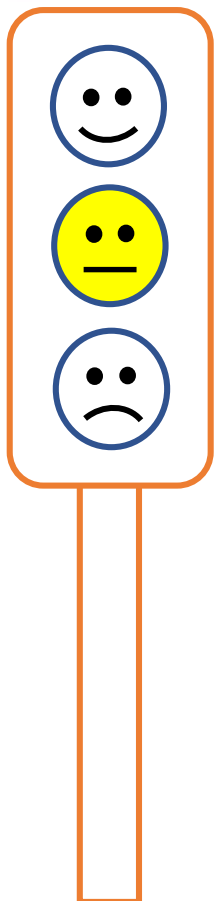
STATUS

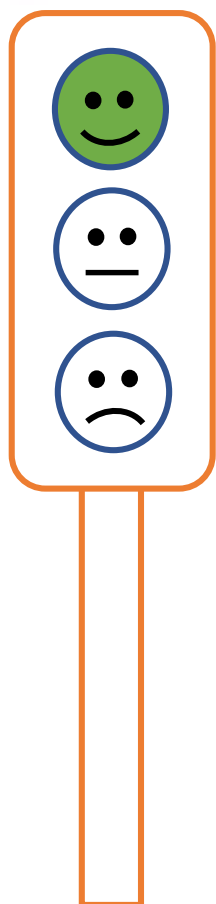
Integrar solução, desenvolvida pela DPMG, com a modelagem local possibilitando sincronismo direto com o PJE



RESULTADOS ALCANÇADOS

- A concepção do sistema foi finalizada, tendo sido elaborado o documento de visão do sistema.
- O desenvolvimento da solução está em fase de levantamento e especificação de requisitos para posterior início da fase de codificação do sistema.
- Nesse contexto, o Plano de Ação permanece como meta do PGA 2021/2022.



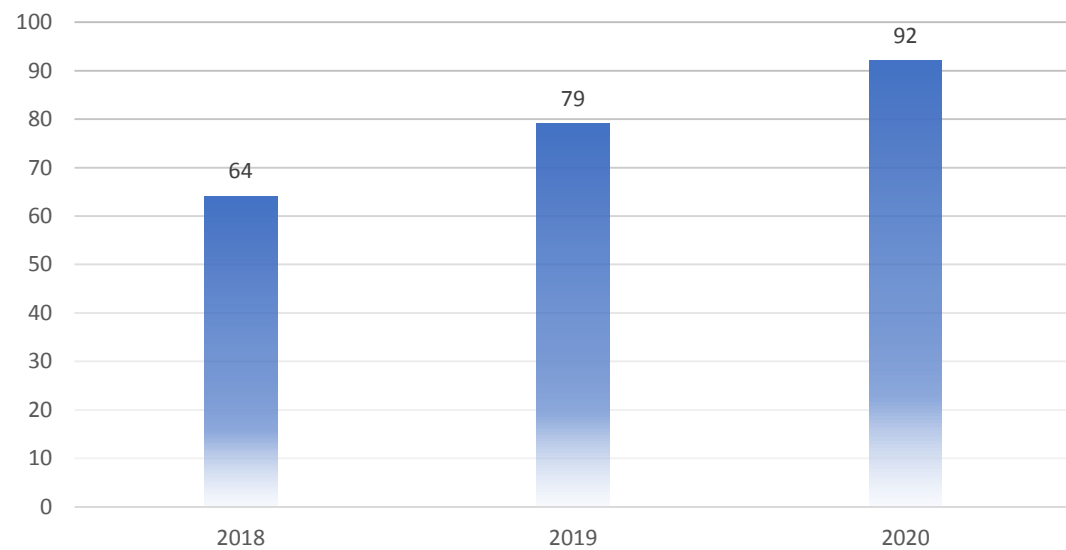


Plano de Ação 17 – Educação à Distância

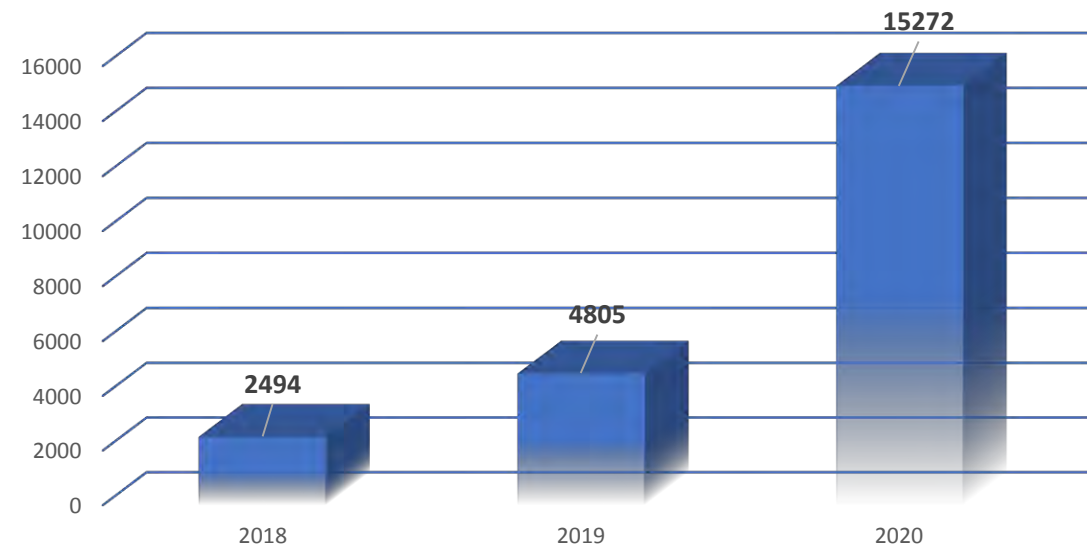
MARCOS	STATUS
Levantar as estruturas física, humana e material necessárias para produção dos vídeos institucionais e cursos online	✓
Implementar a plataforma de EAD para disponibilização de vídeos e cursos online	✓
Estruturar a Defensoria Pública com recursos humanos e equipamentos compatíveis com a produção de conteúdo nas variadas plataformas	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS
- A ESDEP adotou as plataformas Microsoft Teams e Youtube para a disponibilização e realização de cursos à distância e as considerou efetivas para as necessidades da Instituição. - As plataformas permitem o controle de presença e tempo em que cada participante permaneceu online, ou seja, dados necessários para certificar a capacitação dos inscritos. - De Julho de 2020 a Junho de 2021, foram realizadas 111 capacitações, sendo 103 delas na modalidade à distância. Público-alvo atingido pela EAD de 29.867 pessoas - Público Interno (Defensores, Servidores, Funcionários, Estagiários e ASPROM): 2.203 pessoas - Público Externo (Educação em Direitos): 27.664 pessoas

EVENTOS



CAPACITADOS

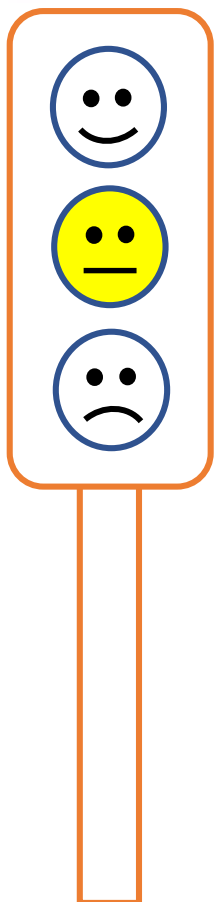


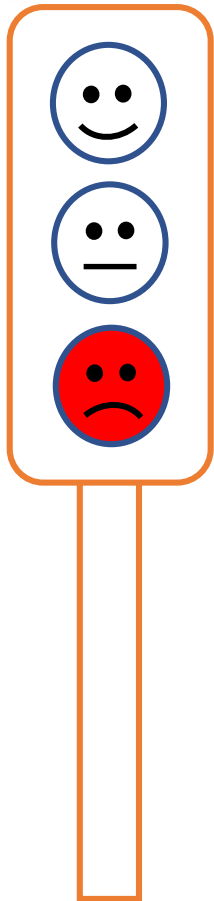
Plano de Ação 18 – Execução do Plano de Comunicação

MARCOS	STATUS
Estruturar a Defensoria Pública com recursos humanos e equipamentos compatíveis com a produção de conteúdo nas variadas plataformas	→
Produzir vídeos de educação em Direitos, vídeos institucionais, podcasts, <i>lives</i> nas redes sociais e spots para radio	→

RESULTADOS ALCANÇADOS

- A reformulação da área de comunicação foi realizada, no que se refere à estruturação física e de pessoal no setor.
- O processo de contratação dos equipamentos de produção e edição foi iniciado no final de 2020. Entretanto não pode ser concluído, tendo em vista outras prioridades orçamentárias impostas pela pandemia e os altos valores de preços de referência verificados.
- A produção de vídeos institucionais e *lives* nas redes sociais está sendo realizada recorrentemente.



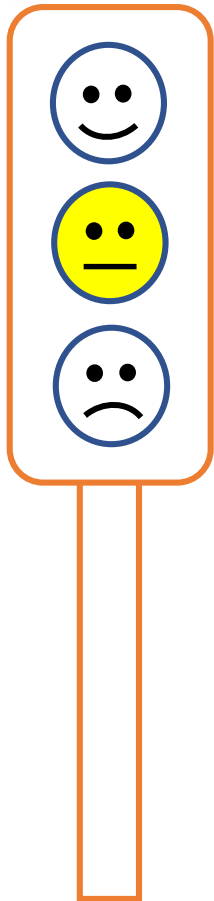


Plano de ação 19 –Ouvidoria Institucional

MARCOS	STATUS
Reanálise da viabilidade orçamentária para criação do cargo de ouvidor	×
Apresentação de Projeto de Lei para a ALMG para a criação do cargo de ouvidor	×
Apresentação de proposta de Deliberação com os critérios e a forma de elaboração da lista tríplice para o cargo de ouvidor	×

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Projeto não executado em razão das limitações impostas pela Lei Complementar Federal 173/2020 que impede o aumento de despesas em razão de criação de cargos. (artigo 8º, inciso II)



Plano de Ação 20 – Pesquisa de Opinião do Assistido

MARCOS	STATUS
Criação dos instrumentos de coleta de dados	✓
Coleta e Tratamento dos Dados	→

RESULTADOS ALCANÇADOS

- O projeto sofreu alteração de escopo em razão das restrições no atendimento presencial impostas pela pandemia. Na nova concepção do projeto, a pesquisa de opinião será realizada por meio do APP DPMG e aplicada a todos os serviços e setores da Instituição, e não somente o SAP da capital.
- O instrumento de coleta de dados foi definido e posteriormente desenvolvido pela STI estando pendente apenas o seu lançamento oficial e divulgação.
- Pesquisa de Satisfação lançada e divulgada em 14/07/2021.
- A coleta e tratamento de dados, porém, será realizada a partir do momento em que o instrumento comece a ser utilizado e tenha uma massa de dados representativa.



Defensoria Pública de Minas Gerais

Pesquisa de Satisfação

1ª Etapa 2ª Etapa 3ª Etapa

Olá, responda a nossa pesquisa de satisfação e compartilhe a sua opinião

Selecione a Cidade de atendimento*

Cidade

AVANÇAR CANCELAR

Defensoria Pública de Minas Gerais

Pesquisa de Satisfação

1ª Etapa 2ª Etapa 3ª Etapa

Como você se sente com relação ao serviço prestado em geral pela Defensoria Pública de Minas Gerais?
(Clique na opção que melhor representa sua opinião:)

 Satisfeito

 Insatisfeito

Defensoria Pública de Minas Gerais

Pesquisa de Satisfação

1ª Etapa 2ª Etapa 3ª Etapa

Marque as opções que o deixaram satisfeito.

☐ PONTUALIDADE

☐ DURAÇÃO TOTAL DO ATENDIMENTO

☐ GENTILEZA

☐ ATENDIMENTO GERAL

☐ ATENDIMENTO DO DEFENSOR PÚBLICO

☐ LIMPEZA E CONFORTO DO ESPAÇO FÍSICO

☐ OUTROS

SALVAR VOLTAR

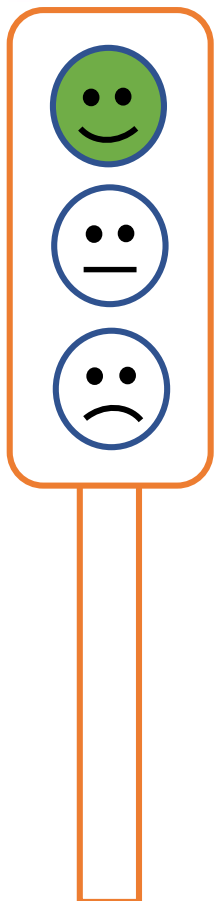


Plano de ação 21 – Criação do Catálogo de Serviços da DPMG

MARCOS	STATUS
Levantamento de todos os serviços prestados pela DPMG	✓
Criação de descrição sumária para todos os serviços	✓
Especificação dos locais de prestação dos serviços descritos	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Foi realizado o levantamento de todos os serviços realizados pela DPMG, bem como a identificação das localidades em que são prestados.
- O Catálogo de Serviços foi validado pela Gestão e disponibilizado no site institucional em Fevereiro de 2021.



Catálogo de Serviços

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

Belo Horizonte
Fevereiro de 2021

1



2. Catálogo de serviços

1ª INSTÂNCIA

Defensoria Cível:

> **Acolhimento Inicial:** Acolhimento para verificação da medida extrajudicial ou judicial a ser tomada, que são, por exemplo: ações de cobrança, usucapião, direito de vizinhança, possessórias, indenização, retificação de registro, locação ou contra o Poder Público.

> **Contestação/Defesa:** Acolhimento daqueles que receberam, pela via judicial, mandado de citação para apresentação de defesa.

> **Orientação Geral:** Acolhimento para orientação em direitos/deveres.

> **Acompanhamento Processual:** A Defensoria Cível realiza o acolhimento para acompanhamento processual e para informações sobre o andamento de processos ajuizados e em curso na unidade de atendimento, relacionados com saúde, cobrança, usucapião, vizinhança, possessórias, indenização, retificação de registro, locação ou contra o Poder Público, dentre outros.

Defensoria Das Famílias

> **Acolhimento Inicial:** Acolhimento para verificação da medida extrajudicial ou judicial a ser tomada, que são, por exemplo: ações de alimentos; execução de alimentos; revisional de alimentos; exoneração; cumprimento de sentença para cobrança de pensão alimentícia; regulamentação de visitas; guarda; investigação de paternidade/maternidade; divórcio; divórcio por conversão; partilha decorrente de divórcio; segunda via de mandado de averbação, reconhecimento e dissolução de união estável; curatela; substituição/remoção de tutor ou curador; prestação de contas em curatela; sobrepartilha; ação de restauração de autos.

> **Contestação/Defesa:** Acolhimento daqueles que receberam, pela via judicial, mandado de citação/intimação para apresentação de defesa: contestação, justificação de pagamento ou para realização de alguma obrigação, por exemplo.

> **Solução Extrajudicial de Conflitos:** Acolhimento realizado pelo Centro de Conciliação e Mediação da DPMG, visando à mediação ou à conciliação entre as partes.

> **Serviço de Atendimento Processual - SAP Família:** O Serviço de Atendimento Processual realiza o acolhimento para informações sobre o andamento de processos em curso e sob a assistência da Defensoria Pública, para eventual recebimento de documentos relacionados a processos em curso na unidade de atendimento, para pedidos de prorrogação de curatela, para atualização de planilha de débitos, para atualização de endereço ou para demandas de pronta orientação.

4



3. Catálogo de serviços por unidade de atendimento

Para maiores informações sobre os serviços prestados por cada Unidade da Defensoria Pública de Minas Gerais, favor entrar em contato nos telefones e endereços relacionados.

UNIDADE DE ABRE CAMPO

Praça Santana, nº 60, Loja 11 e 13 – Centro. CEP 35365-000 | Tel.: (31) 3872-1956.

Serviços:

- Família
- Sucessões
- Cível
- Saúde
- Criminal
- Execução Penal
- Juizado Especial Cível
- Juizado Especial Criminal
- Infância e Juventude Ato Infracional
- Infância e Juventude Cível

UNIDADE DE ALÉM PARAIBA

Praça Coronel Breves, nº 89 – São José (Fórum). CEP 36660-000 | Tel.: (32) 3462-6632.

Serviços:

- Família
- Sucessões
- Criminal
- Execução Penal
- Juizado Especial Criminal
- Infância e Juventude Ato Infracional

UNIDADE DE ALFENAS

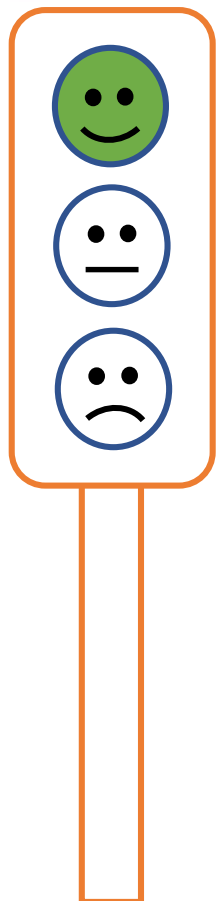
Rua Dr. Emílio da Silveira, nº 356, 2º andar – Centro. CEP 37130-000 | Tel.: (35) 3297-4674/3292-1802.

Serviços:

- Família

10

Plano de ação 22 – Definição de Prioridades e Estrutura Mínima de Atuação dos Defensores



MARCOS	STATUS
Levantamento de dados de atendimento e de estrutura mínima para instalação de uma Unidade da Defensoria Pública	✓
Realizar a análise dos dados levantados	✓
Elaborar protocolo de estrutura mínima para as Unidades da Defensoria Pública	✓
Elaboração de minuta para normatização acerca das áreas prioritárias e estruturação mínima das Unidades da Defensoria Pública	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

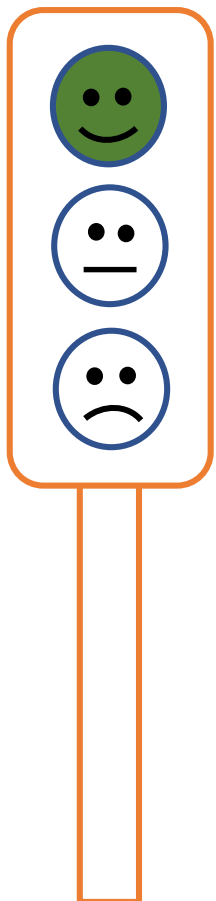
- Criado grupo de trabalho e levantadas as informações necessárias para estudo e elaboração do protocolo de estruturas mínimas.
- Foram definidos os requisitos mínimos para a instalação de unidades da DPMG, tendo em vista o porte e número de defensores da unidade:
 - Unidades com 1 defensor e alocadas no fórum
 - Unidades de 1 a 3 defensores
 - Unidades de 4 a 6 defensores
 - Unidades de 7 a 11 defensores
 - Unidades com 12 ou mais defensores
- Com relação à definição de áreas prioritárias, entendeu-se que o tema tangencia a deliberação n.º 011/2009, cuja alteração está sendo discutida pela Conselho Superior da Defensoria Pública, sendo este o ambiente adequado para tal definição
- Quanto à normatização, entendeu-se que a elaboração de documento interno foi suficiente para dar concretude e eficácia à criação dos requisitos mínimos. Dito documento foi apresentado ao Conselho por meio do Memorando n.º 165/2021/DPMG/DPG (10/02/2021)

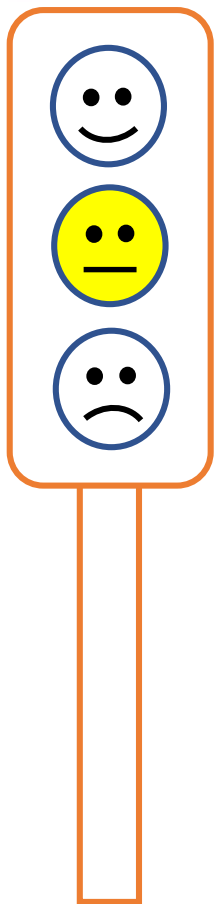
Plano de ação 23 – Criação do Regimento Interno da DPMG

MARCOS	STATUS
Levantamento de toda a normatização existente	✓
Organização da normatização interna	✓
Criação da nova proposta de Regimento Interno	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Foi criado grupo de trabalho, por meio da Resolução n.º 240/2020, que definiu o método de elaboração do Regimento Interno e realizou o levantamento, análise e organização de toda a normatização existente.
- Elaborada a proposta de Regimento Interno
- Encaminhamento para o Conselho Superior da Defensoria Pública, por Memorando n.º 188/2021 (20/05/2021).



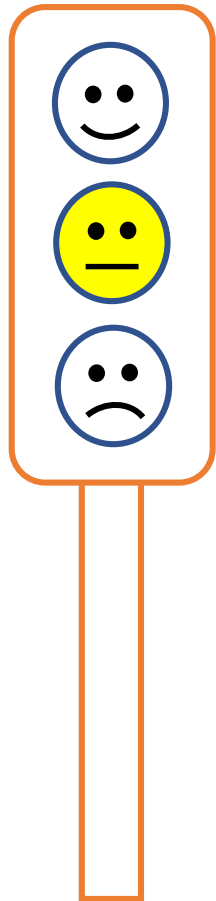


Plano de ação 24 – Reestruturação do Setor Psicossocial da Capital

MARCOS	STATUS
Mapeamento das atividades prestadas pelo Setor Psicossocial	✓
Levantamento da estrutura e recursos materiais e humanos necessários para ampliação das atividades prestadas pelo Setor Psicossocial	→

RESULTADOS ALCANÇADOS
• Mapeamento e diagnóstico da estrutura atual do Setor foi realizado. • Pendente o levantamento e análise da estrutura e recursos humanos necessárias para ampliação das atividades prestadas.

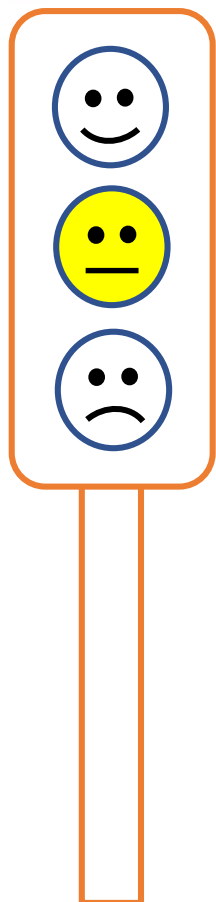
Plano de ação 25 – Acesso à Saúde



MARCOS	STATUS
Levantar dados referentes à diferença de custo para fornecimento da medicação pela via judicial x via extrajudicial	✓
Estabelecer parcerias com os entes políticos responsáveis pela outorga dos medicamentos, criando um fluxo de fornecimento extrajudicial	→

RESULTADOS ALCANÇADOS
- Foi realizado o levantamento da diferença de custos do fornecimento da mediação via judicial e via extrajudicial. O estudo foi encaminhado à AGE - A partir deste diagnóstico, foi elaborado Termo de Cooperação Técnica entre AGE, DPMG e Secretaria Estadual de Saúde que contemplou o fornecimento, por via administrativa, de medicamentos de alto índice de judicialização, não previstos na listagem do SUS, por meio de protocolos de fornecimento provisório via Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT). - A Minuta do TCT já foi aprovada pela AGE e DPMG e está pendente de análise e aprovação pela SES-MG - Foi elaborada planilha, em parceria com a Defensoria Especializada de Saúde, para acompanhamento das demandas e que demonstre a redução da judicialização pretendida.

Plano de ação 26 – Proteção Integral ao Idoso



MARCOS	STATUS
Criar equipe constituída por defensores públicos, assistentes sociais e psicólogos para realização de visitas técnicas às ILPIS	✓
Realizar palestras nas ILPIS, bem como elaborar e distribuir cartilha contendo informações a respeito dos direitos das pessoas idosas	→

RESULTADOS ALCANÇADOS

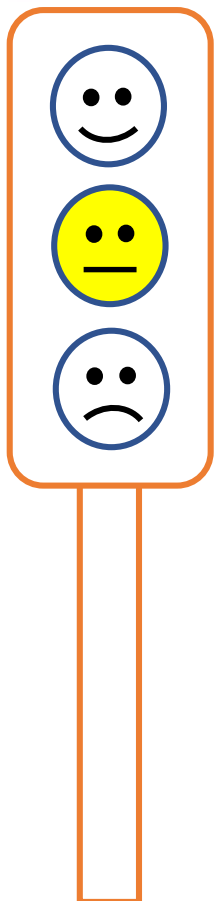
- Em razão da pandemia, que inviabilizou as visitas técnicas às ILPIs e realização de palestras, definiu-se nova abordagem para este plano de ação, com a elaboração de questionário a ser respondido pelos responsáveis pelas instituições para posterior análise conjunta com a DPMG.
- Foi realizada aplicação piloto desse questionário a uma instituição, com posterior reunião para análise do questionário por ela respondido.
- Realizada reunião com a Secretaria Municipal de Assistência Social em 06/05/2021 para iniciar tratativas de fluxo administrativo para disponibilização de vagas para ILPI.
- A cartilha de direitos do Idoso foi desenvolvida e revisada.

Plano de ação 27 – Atendimento à mulher em situação de violência

MARCOS	STATUS
Criar o grupo de trabalho para estudo de melhores práticas de atuação	✓
Criar diretrizes de atuação para serem adotadas pelos Defensores	→
Elaborar cartilha de orientação para as mulheres em situação de violência	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Redefinido o grupo de trabalho por meio da Resolução n.º 180/2021, alterando a Resolução 262/2020 publicada em 08/05/2020.
- A cartilha de orientação para mulheres em situação de violência foi desenvolvida e revisada. ✓
- Foram realizadas reuniões pelo grupo de trabalho que resultaram na elaboração de uma primeira versão do protocolo de diretrizes de atuação que está em fase de revisão.



Desigualdades de gênero e acolhimento à **MULHER**

*Um guia para conscientizar
e libertar as mulheres do
ciclo de violência*

MEDIDAS PROTETIVAS DE URGÊNCIA

Para pedir medidas protetivas de urgência, a mulher não precisa estar acompanhada de defensor ou defensora, advogado ou advogada.

As medidas protetivas de urgência podem ser solicitadas na Delegacia de Polícia Civil, na Defensoria Pública ou no Ministério Público.

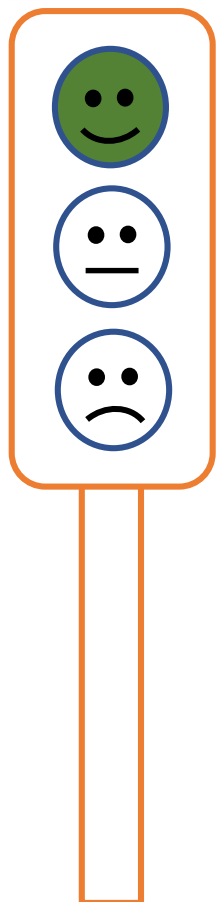
O pedido de medidas solicitadas na Delegacia deverá ser encaminhado pela autoridade policial ao Poder Judiciário em até 48 horas, para que o juízo decida sobre a aplicação das medidas protetivas de urgência.

Exemplos de medidas protetivas de urgência

- Afastamento do agressor do lar
- Proibição de contato e aproximação da mulher, bem como de frequentar locais por ela frequentados
- Pagamento de pensão alimentícia
- Suspensão de visitas aos filhos menores de 18 anos
- Devolução de objetos pessoais da mulher
- Proibição de celebração de contrato de compra e venda e aluguel de bens comuns, exceto com autorização judicial
- Depósito judicial provisório por perdas e danos materiais decorrentes da violência doméstica e/ou familiar



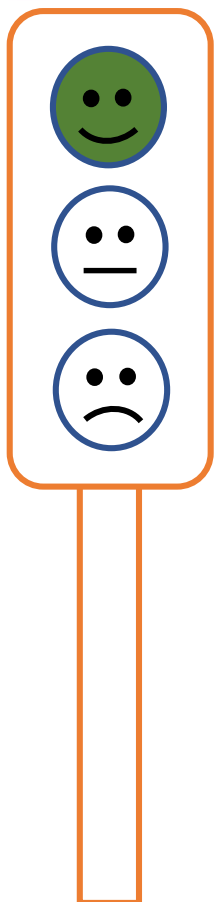
Plano de ação 28 – Atuação Extrajudicial



MARCOS	STATUS
Levantamento da Estrutura das Unidades da Defensoria Pública e Definição da Capacidade de adoção de Ações Extrajudiciais	✓
Definição do Plano de Ação Extrajudicial	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

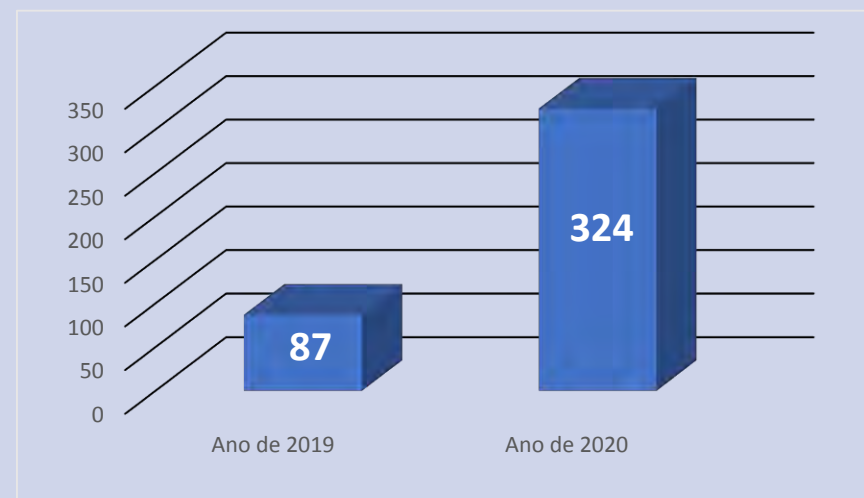
- Em razão da pandemia, as sessões de conciliação passaram a ser realizadas de forma virtual, evitando-se, com isso, a interrupção da prestação de serviço. (Deliberação nº 138/2021 – Regulamentou as sessões virtuais para solução extrajudicial de conflitos no âmbito da DPMG).
- Os projetos passaram a ter um foco mais assistencialista, como forma de garantir o mínimo necessário à sobrevivência dos assistidos da instituição:
 - Projeto Caminho Para o Recomeço - Conselheiro Lafaiete
 - CAMPANHA SOLIDÁRIA EM PROL DA DIGNIDADE HUMANA – E você, já fez a sua parte? – Patos de Minas
 - Projeto Salve – Teófilo Otoni
 - Banho de Amor - Belo Horizonte



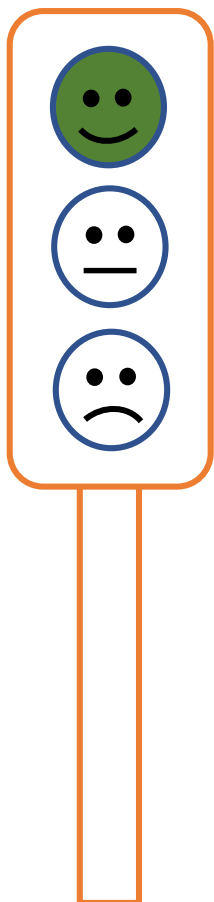
RESULTADOS ALCANÇADOS

- O Mutirão Direito a Ter Pai ganhou um novo formato, passando a ser feito de forma virtual, desde as inscrições até as sessões para ciência do resultado, somente sendo necessário o comparecimento das partes para a coleta do material para realização de exames de DNA.

2020	Julho	5	2021	Janeiro	10
	Agosto	11		Fevereiro	6
	Setembro	4		Março	20
	Outubro	57		Abril	8
	Novembro	190		Maio	28
	Dezembro	19		Junho*	30
				*Agendados	
TOTAL DE 388 EXAMES REALIZADOS NO PERIODO DE VIGENCIA DESTE PGA					



- Realizado o “ Mutirão das Famílias” em Ituiutaba e Ponte Nova.
- Projeto Inclusão Verde Mundo – Rede em Proteção para estruturação da rede para proteção das pessoas com deficiência.



RESULTADOS ALCANÇADOS

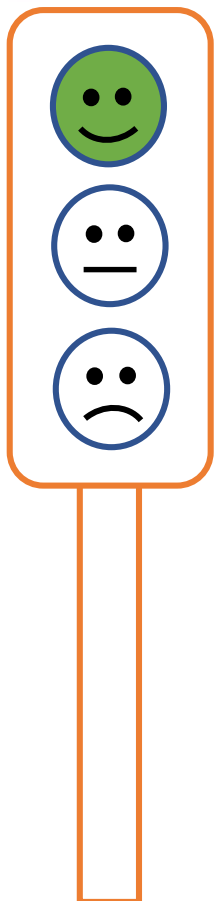
- Incentivo a resolução das questões relativas à paternidade de forma extrajudicial.
- Convênio firmado com o Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP, com o objetivo de execução do “Projeto Escola da Convivência Familiar” que será desenvolvido pela Defensoria Especializada da Infância e Juventude Cível.
- TCTs firmados com a ANS – Agência Nacional de Saúde e com o SENACON para fomento da atividade extrajudicial.
- TCT com a FHEMIG para possibilitar que médicos realizem residência na sede da DPMG de Belo Horizonte, auxiliando na elaboração de laudos e atendimentos qualificados, incrementando o trabalho prestado pela instituição.

Plano de ação 29 – Serviço para obtenção da certidão de ITCD

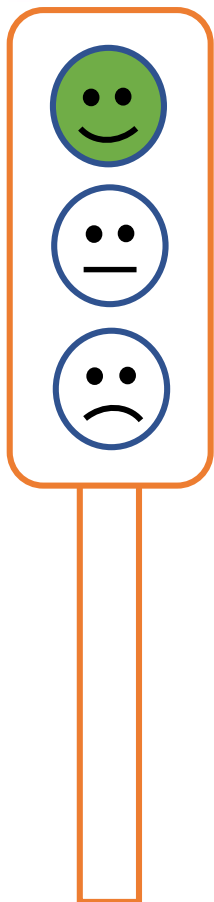
MARCOS	STATUS
Definição da estrutura necessária para prestação do serviço	✓
Realização de parceria com a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado de Minas Gerais	✓
Capacitação dos funcionários e estagiários	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Foram realizadas reuniões com a Secretaria Estadual de Fazenda para entendimento do processo e estabelecimento de contato para apoio e suporte nas demandas da DPMG sobre o tema
- O setor de ITCP foi estruturado e a contratação de estagiários realizada
- Foi definido fluxo de trabalho para o setor e definida planilha de controle e acompanhamento das atividades.
- Realizada capacitação dos responsáveis pelo setor e divulgação à classe por meio de Memorando Circular n.º 02/2021
- Criação do setor formalizada por meio da Resolução n.º 114/2021







Plano de ação 30 – Expansão dos Centros de Conciliação e Mediação da DPMG para o Interior

MARCOS	STATUS
Criação de novos 06 Centros de Conciliação e Mediação no interior	✓
Desenvolvimento de instrumento de coleta de dados para os Centros de Conciliação e Mediação	✓

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Patos de Minas (Resolução 255/2020) de 12/09/2020
 - Nova Lima (Resolução 275/2020) de 28/09 /2020
 - Santa Luzia (Resolução 283/2020) de 01/10/2020
 - Passos (Resolução 321/2020) de 11/11/2020
 - Varginha (Resolução 92/2021) de 03/03/2021
 - Ituiutaba (Resolução 112/2021) de 11/03/2021
 - Governador Valadares (Resolução 147/2021) de 08/04/2021
-
- Foi desenvolvido instrumento de coleta de dados sobre o funcionamento dos centros, em uso em 7 unidades e por meio do qual já se obtém informações de grande relevância para a Instituição.

EXEMPLO DE DADOS LEVANTADOS A PARTIR DA PLANILHA DE ACOMPANHAMENTO DOS CENTROS

(Ref: Centro de Mediação e Conciliação de Belo Horizonte nos meses de Jan e Fev/2021)

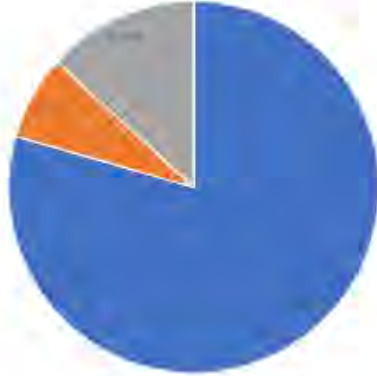
Jan	35	SEG	12	TER	8	2	1	12	QUA	11	1	12	QUI	12	1	3	16	SEX	13	2	1	16	Total Geral	54	5	9	68
07/jan	2	TER	12																								
08/jan	2	QUA	12																								
09/jan	2	QUI	16																								
10/jan	2	SEX	16																								
12/jan	2	Total Geral	68																								
13/jan	2																										
14/jan	2																										
15/jan	2																										
18/jan	2																										
19/jan	2																										
20/jan	2	ALIMENTOS - EXONERAÇÃO						1																			
21/jan	2	ALIMENTOS - PEDIDO						9																			
22/jan	2	ALIMENTOS - REVISIONAL REDUÇÃO						1																			
25/jan	2	DIVÓRCIO						18																			
26/jan	2	DIVÓRCIO - FILHOS MENORES						37																			
27/jan	2	DIVÓRCIO COM BENS						1																			
28/jan	2	REGULAMENTAÇÃO DE VISITAS						1																			
29/jan	2	Total Geral						68																			
fev	30																										
01/fev	2																										
02/fev	2																										
03/fev	2																										
04/fev	2																										
05/fev	2																										
08/fev	2																										
09/fev	1																										
10/fev	2																										
11/fev	2																										
12/fev	2																										
18/fev	2																										
19/fev	2																										
22/fev	2																										
23/fev	2																										
24/fev	2																										
25/fev	2																										
26/fev	2																										
Total Geral																											

DR. ADRIANA / DR. THIAGO	1	1	2
DR. ADRIANA / DR. ANNA	4		4
DR. ADRIANA / DR. GRACIELA	6		6
DR. ADRIANA / DR. JULIANA BARBOSA	5	1	6
DR. ANNA / DR. GRACIELA	2		2
DR. ANNA / DR. THIAGO		2	2
DR. ANNA / DR. GRACIELA	2		2
DR. ANNA / DR. JULIANA BARBOSA	3	1	4
DR. ANNA / DR. LILIANE	2		2
DR. GRACIELA / DR. THIAGO	7	2	10
DR. GRACIELA / DR. LILIANE	4	1	5
DR. JULIANA / DR. THIAGO	2		2
DR. JULIANA BARBOSA / DR. JULIANA CAMPELO	3	1	4
DR. JULIANA CAMPELO / DR. THIAGO	2		2
DR. JULIANA CAMPELO / DR. LILIANE	3	1	4
DR. LILIANE / DR. THIAGO	2		2
Total Geral	54	5	59

ACORDO REALIZADO	54	79.4%
AGENDADO RETORNO	5	7.4%
ENCAMINHAMENTO PARA O UTIGIOSO POR DIVERGÊNCIA DE INTERESSES	9	13.2%
Total Geral	68	

DEFENSOR	4
ÓRGÃO EXTERNO	1
TRIAGEM	63
Total Geral	68

ACORDO REALIZADO	2	52	54
AGENDADO RETORNO		5	5
ENCAMINHAMENTO PARA O UTIGIOSO POR DIVERGÊNCIA DE INTERESSES		9	9
Total Geral	2	66	68



Panorama Geral e Comparativo



15 Projetos totalmente concluídos / 50,0%



14 Projetos parcialmente concluídos / 46,7%



1 Projeto não executado / 3,3%



70,3% das 74 metas cumpridas

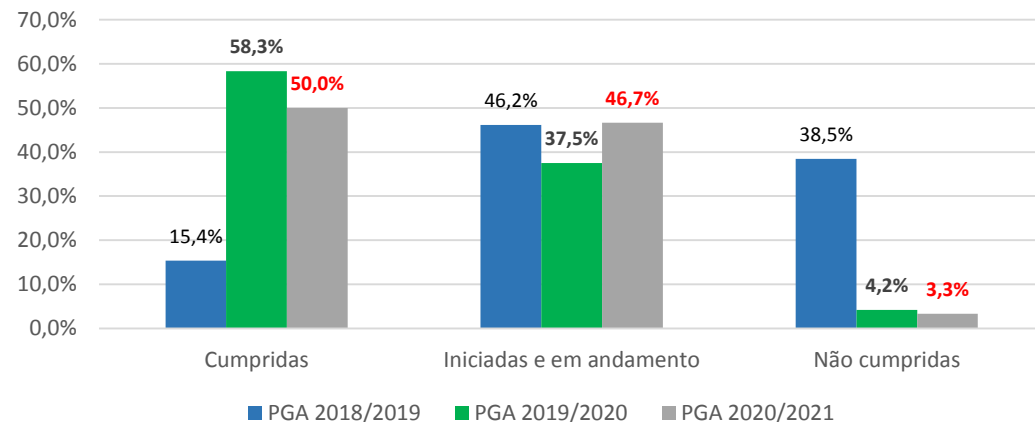


20,3% das 74 metas iniciadas e em andamento



9,5% das 74 metas não cumpridas

Comparativo PGA 2018/2019 x PGA 2019/2020 x PGA 2020/2021 (taxa de execução dos projetos)



Comparativo PGA 2018/2019 x PGA 2019/2020 (taxa de execução das metas)

