



PGA 2020-2021

Belo Horizonte

Abril de 2020



DEFENSORA PÚBLICA-GERAL, em exercício

Marina Lage Pessoa da Costa

SUBDEFENSORA PÚBLICA-GERAL

Marina Lage Pessoa da Costa

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO:

Presidente:

Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser

Defensora Pública - Coordenadora de Projetos, Convênios e Parcerias

Relatores:

Emília Eunilce Alcaraz Castilho

Defensora Pública – Assessora de Administração Estratégica e Inovação

João Paulo Torres Dias

Defensor Público – Assessor Institucional da Defensoria Pública-Geral

Rafael de Freitas Cunha Lins

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

Neusa Guilhermina Lara

Defensora Pública - Coordenadora da Defensoria Especializada da 2ª Instância
Criminal

Mônica Batista Soares Garcia Amim

Defensora Pública - Coordenadora Local da Defensoria Pública de Ribeirão das
Neves

Cláudio Fabiano Pimenta

Defensor Público - Coordenador Regional da Região Norte

Caroline Loureiro Goulart Teixeira

Defensora Pública - Coordenadora Regional das Famílias e Sucessões da
Capital

Estevão Machado de Assis Carvalho

Defensor Público - Coordenador da Defensoria Especializada do Idoso e do
Deficiente

Adriano Otávio Rocha Teixeira

Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Flávio Alves da Silva

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) PLANO GERAL DE ATUAÇÃO 2020/2021	6
1.1) O que é o PGA?	6
1.2) Alinhamento com Planejamento Estratégico	6
2) METODOLOGIA	8
2.1) Planos de Ação Administrativo e Planos de Ação Finalístico	9
3) PLANOS DE AÇÃO ADMINISTRATIVO E PLANOS DE AÇÃO FINALÍSTICO	10
3.1) Planos de Ação Administrativo	10
1 - Criação do Plano de Captação de Recursos	10
2- Criação da Central de Execução de Honorários	11
3 - Implantação e Expansão do Sistema de Agendamento online	12
4 - Expansão do SAP – Serviço de Atendimento Processual	13
5- Banco de petições em todas as áreas de atuação da DPMG	14
6 - 2ª Fase de Implementação do SIGED 3.0	16
7- Criação do Plano de Classificação Documental e da Tabela de Temporalidade	18
8- Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Unidades	21
9- Plano de Atendimento às Necessidades	23
10- Mapeamento dos Processos Críticos de Negócio da SGPSO	24
11- Mapeamento dos Processos Críticos de Negócio da STI	25
12- Política de Segurança da Informação	27
13- Sistema de Segurança	28
14 - Desenvolvimento e evolução do APP Mobile DPMG	29
15 - Mapeamento da Infraestrutura da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI	30
16 – PJE	30
17- Educação à Distância	31



18- Execução do Plano de Comunicação	32
19- Ouvidoria Institucional.....	33
20- Pesquisa de Opinião do Assistido	34
21- Criação do Catálogo de Serviços da DPMG	35
22- Definição de Prioridades e Estrutura Mínima de Atuação da DPMG	36
23- Criação do Regimento Interno da DPMG.....	37
24 – Reestruturação do Setor Psicossocial da Capital	38
3.2) Planos de Ação Finalístico.....	39
25- Acesso à Saúde	39
26 – Proteção Integral ao Idoso	40
27- Atendimento à mulher em situação de violência.....	41
28- Atuação Extrajudicial	42
29- Serviço para obtenção da certidão de ITCD	43
30-Expansão dos Centros de Conciliação e Mediação da DPMG para Interior	44
4-) CONCLUSÃO	45

1) PLANO GERAL DE ATUAÇÃO 2020/2021

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.

O PGA é composto por planos prioritários para o próximo período de 12 meses, com um planejamento tático e operacional norteador das ações institucionais, em prol da concretização de metas e objetivos definidos como estratégicos, com a participação dos membros e servidores, a fim de alcançar os resultados esperados e demandados pela sociedade.

1.2) Alinhamento com Planejamento Estratégico

O PGA 2020/2021, da mesma forma que o PGA 2019/2020, também foi elaborado sob a vigência do primeiro Planejamento Estratégico da DPMG, de modo que todos os planos de ação elencados estão em alinhamento com os objetivos estratégicos institucionais.

O planejamento e a gestão estratégica permanecem com o propósito de proporcionar decisões mais seguras e eficientes, com foco no curto, médio e longo prazo.

São visíveis os avanços da Defensoria Pública nos últimos tempos e, paralelamente, cresce a exigência por uma Instituição mais moderna, com utilização de recursos digitais como forma de otimização das atividades da Administração, do Defensor Público e também dos serviços prestados à sociedade.

Neste contexto, a importância de um Planejamento Estratégico, posto serem essenciais ferramentas de gestão que possibilitam um salto de qualidade na execução da



nossa missão constitucional.

Como é de conhecimento, o Plano Geral de Atuação é o instrumento de planejamento institucional de curto prazo – anual -, trazendo ações operacionais, específicas e mensuráveis, alinhadas com os objetivos estratégicos propostos a serem integralmente alcançados até 2023, um verdadeiro fatiamento do Planejamento Estratégico vigente.

Na presente proposta, foi mantida a divisão dos planos de ação entre os Administrativos e Finalísticos.

O PGA2020/2021, mesmo com um número um pouco maior de propostas, exatamente 30 planos de ação, ainda permanece com a ideia de uma proposta concisa e realista, atento à metodologia de monitoramento, o que possibilitará à Defensoria Pública de Minas Gerais alcançar seus resultados.

Portanto, seguimos aprimorando na concepção do PGA, tendo como diretriz a otimização dos serviços prestados pela DPMG com maior eficiência para nossos assistidos, assegurando a proteção e efetivação de direitos, com o auxílio da tecnologia.

Assim, apresentamos o Plano Geral de Atuação 2020/2021 da Defensoria Pública de Minas Gerais.

2) METODOLOGIA

Inicialmente, através da Resolução 125/20, foi criada a comissão para elaboração desta proposta de Plano Geral de Atuação da Defensoria Pública destinada a viabilizar a consecução de metas prioritárias nas suas diversas áreas de atribuições, para apresentação pela Defensoria Pública-Geral ao Conselho Superior, no prazo legal.

Como nos anos anteriores, visando à continuidade do planejamento já em curso, foi revisado o PGA 2019/2020, analisando-se todos os projetos nele previstos, com a exclusão daqueles já concluídos, bem como a atualização das fases daqueles ainda em execução.

Foi aberto prazo para sugestões de membros e servidores da instituição, até 03/04/20, com prorrogação até 12/04/20, conforme Resolução 133/20, com consulta ampla a todos, sendo também enviados pedidos para manifestações do Conselho Superior da Defensoria Pública, Corregedoria-Geral da Defensoria Pública, Coordenadores Regionais da Defensoria Pública do Estado, Associação das Defensoras e dos Defensores Públicos do Estado de Minas Gerais – ADEP, Associação dos Servidores da Área Meio da Defensoria Pública – ASAMDEP, dentre outros.

Todas as sugestões foram recebidas e analisadas pela Comissão do PGA 2020/2021 e, em seguida, as propostas acolhidas foram encaminhadas para a Subdefensoria Pública-Geral para análise da disponibilidade orçamentária para execução em 2020, bem como inclusão no orçamento para execução em 2021.

O PGA 2020/2021 manteve a metodologia utilizada no PGA anterior, com o campo “Alinhamento Estratégico” e a nomenclatura “Planos de Ação”, que são fatiamentos táticos e operacionais que concretizarão os Projetos Estratégicos propostos para até 2023.

Da mesma forma, manteve-se a divisão entre os Planos de Ação Administrativos cuja finalidade principal consiste em prover meios e melhorias à estrutura



administrativa, sistemas de tecnologia e informação, processos internos da área meio, que refletirão na infraestrutura necessária para a Defensoria Pública entregar o melhor e mais eficiente serviço ao cidadão hipossuficiente mineiro, e os Planos de Ação Finalísticos, cujo objetivo principal é inovar na forma de atuação pelos órgãos de execução.

2.1) Planos de Ação Administrativo e Planos de Ação Finalístico

O PGA 2020/2021 possui, no âmbito Administrativo, 24 Planos de Ação e na seara Finalística, 06 Planos de Ação.

De modo geral, foi expressiva a demanda de uso de novas tecnologias para aperfeiçoamento dos serviços prestados tanto pelos órgãos de execução, como pelos setores administrativos da DPMG.

Assim, o PGA 2020/2021 contemplou vários planos de ação (administrativos e finalísticos), que priorizam a implementação de novas tecnologias, com vistas à alcançar os resultados demandados pela sociedade, com eficiência, presteza e otimização da atuação.

3) PLANOS DE AÇÃO ADMINISTRATIVO E PLANOS DE AÇÃO FINALÍSTICO

3.1) Planos de Ação Administrativo

PLANO DE AÇÃO	1 - Criação do Plano de Captação de Recursos		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 29: Criação do Plano de Captação de Recursos		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL (EIS)
Realização de levantamento de quais projetos executados, ou a serem executados pela Defensoria Pública, podem ser apresentados aos entes públicos e instituições para execução em parceria.	Levantar as despesas relativas à execução dos projetos, no tocante aos recursos de custeio e capital, para aquisição de bens e serviços.	Levantamento realizado.	Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
Estudo de fontes possíveis de financiamento de projetos.	Elaborar relatório com o objetivo de captar recursos junto a outros poderes e instituições.	Relatório de ações para fontes alternativas de recursos para apresentação aos entes públicos e instituições visando à formalização de parcerias.	Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias



PLANO DE AÇÃO	2- Criação da Central de Execução de Honorários		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 29: Criação do Plano de Captação de Recursos		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL (EIS)
Definição da estrutura necessária para centralizar a execução dos honorários provenientes de ações patrocinadas pela DPMG.	Verificar a estrutura mínima para implementação da Central de Execução de Honorários, nela incluído, espaço, pessoal, etc.	Estrutura montada.	Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parceria Assessoria de Administração Estratégica e Inovação. Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura
Elaboração de proposta de Deliberação para a criação da Central de Execução de Honorários.	Elaborar e apresentar a proposta de Deliberação, para apreciação e aprovação do Conselho Superior, visando regulamentar a execução dos honorários sucumbenciais e padronizar o procedimento.	Deliberação apresentada e aprovada pelo Conselho Superior.	Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças Subdefensoria Pública-Geral Conselho Superior



PLANO DE AÇÃO	3 - Implantação e Expansão do Sistema de Agendamento online		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 07: Criação da Agenda de Atendimento Institucional Projeto Estratégico 08: Criação do CRC e do SAP (Novas Ferramentas Digitais de Atendimento)		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Conclusão da implantação do novo sistema de agendamento online na Capital.	Identificar as especificidades dos atendimentos para adaptação do sistema.	Processo de agendamento online implantado na Capital.	Coordenadoria da Capital Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Tecnologia e Informação
Execução do cronograma de expansão do agendamento online, elaborado pela Superintendência de Tecnologia e Informação, para o interior.	Executar o cronograma já elaborado, com a implementação do sistema nas unidades do interior.	Processo de agendamento online implantado no interior.	Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Superintendência de Tecnologia e Informação Coordenadores Regionais e Locais



PLANO DE AÇÃO	4 - Expansão do SAP – Serviço de Atendimento Processual		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 07: Criação da Agenda de Atendimento Institucional Projeto Estratégico 08: Criação do CRC e do SAP (Novas Ferramentas Digitais de Atendimento)		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL (EIS)
Expansão do SAP para 06 novas unidades do interior.	Criar o modelo e a estrutura física para funcionamento do SAP em 06 novas unidades do interior.	SAP implementado em 06 unidades do interior.	Coordenadoria de Projetos e Convênios e Parcerias Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Superintendência de Tecnologia e Informação Coordenadores Regionais e Locais



PLANO DE AÇÃO	5- Banco de petições em todas as áreas de atuação da DPMG		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 10: Base de Conhecimento da DPMG Projeto Estratégico 17: Protocolo de Atuação do Defensor nas Unidades da Defensoria Pública		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL (EIS)
Criação de grupo de trabalho para desenvolvimento da Base de Conhecimento, com foco em petições modelo, para todas as áreas de atuação da DPMG, que serão disponibilizadas para todos os defensores.	Identificar as áreas envolvidas, delimitar o número de integrantes e criar a forma de participação.	Grupo de trabalho criado.	Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Criação de metodologia de trabalho pelo grupo.	Elaborar um plano de trabalho contendo os requisitos necessários para criação e difusão da base de conhecimento, referente ao banco de petições da DPMG.	Metodologia desenvolvida.	Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Levantamento de informações junto aos Defensores.	Elaborar documento contendo as informações coletadas.	Levantamento realizado.	Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública Assessoria de Administração Estratégica e Inovação



Avaliação do material coletado pelo grupo de trabalho.	Analisar todo o material, selecionando as petições modelo de cada área de atuação.	Modelos de petições selecionados.	Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Disponibilização do Banco de petições da DPMG.	Disponibilizar material para consulta pelos Defensores.	Banco de petições disponibilizado.	Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Tecnologia e Informação
Divulgação do Banco de Petições.	Difundir para os membros da DPMG.	Divulgação realizada.	Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Assessoria de Comunicação e Cerimonial



PLANO DE AÇÃO	6 - 2ª Fase de Implementação do SIGED 3.0		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 12: Novo SIGED		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Integração do Siged com o Sistema Corporativo de Segurança da Defensoria Pública – SCSDP.	Garantir a segurança da informação dos dados, integrando o SIGED 3.0 com o sistema de segurança (SCSDP) para possibilitar a todos os envolvidos da DPMG (defensor, servidor DPMG, servidor MGS; estagiários; prestadores de serviços) realizarem acesso na solução. Componentização dos agrupamentos dos projetos por perfil de acesso.	Integração de Sistemas.	Superintendência de Tecnologia e Informação
Levantamento e análise do módulo previsto em cronograma para execução no PGA 2020/2021.	Realizar reuniões com os envolvidos nos projetos para levantamento e análise de negócios.	Módulo desenvolvido.	Superintendência de Tecnologia e Informação



Desenvolvimento do módulo previsto em cronograma para execução no PGA 2020/2021.	Desenvolver e codificar o módulo estabelecido como primeira entrega.	Módulo desenvolvido.	Superintendência de Tecnologia e Informação
Teste do módulo previsto no cronograma para execução do PGA 2020/2021.	Realizar testes e validações do módulo desenvolvido, a fim de homologar o sistema.	Módulo testado.	Superintendência de Tecnologia e Informação
Implantação do módulo previsto no cronograma para execução no PGA 2020/ 2021.	Colocar o sistema em produção e, por um período de 1 mês, realizar capacitação e operação assistida junto aos usuários.	Módulo implantado.	Superintendência de Tecnologia e Informação



PLANO DE AÇÃO	7- Criação do Plano de Classificação Documental e da Tabela de Temporalidade		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 13: Criação do Plano de Classificação Documental e da Tabela de Temporalidade		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Criação da Comissão de Gestão Documental da DPMG.	Elaborar requisitos necessários para criação da comissão e participantes.	Comissão de Gestão Documental criada.	Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Realizar parceria com o Arquivo Público Mineiro.	Realizar reuniões para formalização da parceria.	Termo de Cooperação Técnica formalizado com o Arquivo Público Mineiro.	Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
Realização de treinamento com a parceria do Arquivo Mineiro.	Desenvolver cronograma e identificar as pessoas que serão treinadas.	Treinamento concluído.	Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Assessoria de Administração Estratégica e Inovação

Criação de 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 criada.	Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças Chefia de Gabinete da Defensoria Pública-Geral Corregedoria-Geral da DPMG Secretaria do Conselho Superior da DPMG
Criação do Plano de Classificação Documental.	Definir critérios de classificação.	Plano de Classificação Documental elaborado.	Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura



			Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças Chefia de Gabinete da Defensoria Pública-Geral Corregedoria-Geral da DPMG. Secretaria do Conselho Superior da DPMG
--	--	--	--

PLANO DE AÇÃO	8- Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Unidades		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 21: Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Unidades Projeto Estratégico 22: Plano de Atendimento às Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Unidades		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Estabelecimento de novo cronograma do projeto.	Definir um novo cronograma de visitas técnicas para verificação in loco das necessidades humanas, de infraestrutura tecnológica e física em outras 12 unidades da DPMG.	Cronograma estabelecido.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Coordenadoria de Projetos,



			Convênios e Parcerias
			Assessoria Militar
Levantamento e tratamento das informações.	Realizar visitas técnicas com posterior elaboração de relatório, contendo a análise da infraestrutura das novas 12 unidades da DPMG, previstas no cronograma.	Informações levantadas e analisadas.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura
			Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional
			Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura
			Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
			Coordenação de Projetos, Convênios e Parcerias
			Assessoria Militar



PLANO DE AÇÃO	9- Plano de Atendimento às Necessidades		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 21: Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Unidades Projeto Estratégico 22: Plano de Atendimento às Necessidades de Recursos Humanos e de Infraestrutura das Unidades		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Redação do Relatório de Infraestrutura e do Relatório de Necessidade de Pessoal das 12 unidades visitadas.	Desenvolver estratégias regionais, considerando a viabilidade orçamentária, para prover as diversas Unidades da Defensoria Pública 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 12 unidades da Defensoria concluído.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias

PLANO DE AÇÃO		10- Mapeamento dos Processos Críticos de Negócio da SGPSO	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 24: Mapeamento dos processos críticos de negócio	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Mapeamento dos processos-chave da Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.	Mapear e definir todas as regras, recursos, entradas e saídas dos processos críticos identificados.	Processos Críticos de negócio mapeados.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
Análise de problemas: identificação dos principais gargalos dos processos da Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.	Definir grupo de trabalho responsável pela análise dos problemas identificados por meio do mapeamento.	Análise e identificação dos problemas concluídos.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias



Criação do Modelo desejado (TO-BE – Deve ser) da SGPSO.	Descrever modelo de processo desejado com as alterações em rotinas, normas, sistemas, pessoas e outros elementos importantes para melhorar o desempenho dos processos após a implementação por meio de plano de ação para o novo processo.	Plano de Ação criado e executado.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
---	--	-----------------------------------	---

PLANO DE AÇÃO		11- Mapeamento dos Processos Críticos de Negócio da STI	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 24: Mapeamento dos processos críticos de negócio	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Priorização de processos a partir do mapa da Cadeia de Valor da Superintendência de Tecnologia da Informação.	Identificar e priorizar os processos críticos da STI com vistas ao aumento da eficiência e eficácia da organização.	Processos da Cadeira de Valor Priorizada.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Tecnologia da Informação Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias

Mapeamento dos processos-chave da Superintendência de Tecnologia da Informação.	Mapear e definir todas as regras, recursos, entradas e saídas dos processos críticos identificados.	Processos Críticos de Negócio mapeados.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Tecnologia da Informação Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
Análise de problemas: identificação dos principais gargalos dos processos da Superintendência de Tecnologia da Informação.	Definir grupo de trabalho responsável pela análise dos problemas identificados por meio do mapeamento.	Análise e identificação dos problemas concluídos.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Superintendência de Tecnologia da Informação Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
Criação do Modelo desejado (TO-BE – Deve ser) da STI.	Descrever modelo de processo desejado com as alterações em rotinas, normas, sistemas, pessoas e outros elementos importantes para melhorar o desempenho dos processos após a implementação por	Plano de Ação criado e executado.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura. Assessoria de Administração Estratégica e Inovação



	meio de plano de ação para o novo processo.		Superintendência de Tecnologia da Informação Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
--	---	--	--

PLANO DE AÇÃO	12 - Política de Segurança da Informação		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 25: Plano Diretor de Tecnologia da Informação (EXECUÇÃO)		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Criação de novas diretrizes para a Política de Segurança da Informação, adequadas à necessidade de proteção legal.	Propor as metodologias e os processos específicos para Segurança da Informação, permitindo a todos os envolvidos da DPMG (defensor, servidor DPMG, servidor MGS; estagiários; prestadores de serviços e assistidos) seguirem padrões de comportamento relacionados à segurança da informação adequados às necessidades de proteção legal, além da segurança dos próprios usuários.	Proposta de Deliberação enviado ao Conselho Superior.	Superintendência de Tecnologia e Informação. Subdefensoria Pública-Geral
Elaboração de minuta de	Elaborar proposta de Deliberação		Superintendência de Tecnologia e



Deliberação com a nova Política de Segurança da Informação.	para o Conselho Superior com a nova Política de Segurança da Informação.	Apresentação da minuta para aprovação do Conselho Superior para viabilizar a aplicação da Política de Segurança da Informação.	Informação. Subdefensoria Pública-Geral Conselho Superior
---	--	--	--

PLANO DE AÇÃO	13- Sistema de Segurança		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 25: Plano Diretor de Tecnologia da Informação (EXECUÇÃO)		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Desenvolvimento de sistema de segurança para utilização interna e externa.	Permitir que todos os dados sejam transferidos e/ou tramitados entre sistemas codificados através de token, possuindo temporizadores em cada transação, para que as informações armazenadas permaneçam criptografadas. Possibilitar que os administradores da STI integrem ferramentas legadas com os projetos novos entregues, através das funcionalidades: Projeto/Perfil/Funcionalidade/Ação/Usuários/Perguntas e Respostas.	Sistema de segurança da informação desenvolvido para proteção dos dados.	Superintendência de Tecnologia e Informação.



PLANO DE AÇÃO	14 - Desenvolvimento e evolução do APP Mobile DPMG		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 25: Plano Diretor de Tecnologia da Informação (EXECUÇÃO)		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Transformação digital para interação dos defensores e servidores à Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional – SGPSO.	Análise, extração de regras negociais e mineração de dados do sistema Arte RH (Demonstrativo de Pagamento / Férias / Histórico de Férias/Informe de Rendimentos) para disponibilização por meio do APP Mobile aos Defensores e Servidores.	Interação entre a DPMG/SGPSO com seus defensores e servidores.	Superintendência de Tecnologia e Informação Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional
Inovação na comunicação entre o defensor e o assistido.	Possibilitar ao defensor, via APP Mobile, interagir com o assistido, agregando valor ao atendimento, apoio e agilizando o processo de juntada de documentos e atividades.	Funcionalidade disponibilizada via APP Mobile.	Superintendência de Tecnologia e Informação
Interação entre defensores e servidores.	Permitir a localização e visualização dos dados (telefone, celular e email) possibilitando a comunicação, via chat, entre defensores e servidores.	Funcionalidade disponibilizada via APP Mobile.	Superintendência de Tecnologia e Informação



PLANO DE AÇÃO	15 - Mapeamento da Infraestrutura da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 25: Plano Diretor de Tecnologia da Informação (EXECUÇÃO)		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Conhecimento do ambiente de configuração de redes, servidores e <i>nuvem</i> para rápida atuação e implementação de melhorias contínuas na infraestrutura da STI.	Documentar as configurações de redes/DataCenter; Remover publicações de serviços desnecessários.	Contratação de <i>nuvem</i> e reestruturação da infraestrutura da STI, interna e externa, com documentação.	Superintendência de Tecnologia e Informação

PLANO DE AÇÃO	16 – PJE		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 25: Plano Diretor de Tecnologia da Informação (EXECUÇÃO)		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Agregar valor no atendimento e nas atividades realizadas no PJE, com ganho de tempo e evitando retrabalho aos usuários.	Fase 1 – Possibilitar a captação da informação através dos serviços disponíveis e realizar modelagem local na DPMG para que a informação possa ser trabalhada conforme as necessidades dos usuários.	Autonomia da DPMG perante a execução das atividades realizadas no sistema no PJE concluída.	Corregedoria-Geral da Defensoria Pública Superintendência de Tecnologia e Informação Assessoria de Planejamento e Infraestrutura



	Fase 2 – Realizar análise e levantamento para definir e refinar os requisitos necessários para realização das atividades. Fase 3 – Integrar solução, desenvolvida pela DPMG, com a modelagem local possibilitando sincronismo direto com o PJE.		Coordenadorias Regionais Cível, das Famílias e Sucessões e Criminal
--	---	--	---

PLANO DE AÇÃO		17- Educação à Distância	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 11: Plano de Capacitação Semestral	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Levantamento da estrutura necessária para produção de vídeos institucionais e cursos online.	Levantar a estrutura física, humana e material necessária para produção dos vídeos institucionais e cursos online para defensores, servidores e estagiários de todo o Estado.	Levantamento concluído e estrutura montada.	Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Superintendência de Recursos Logísticos e Infraestrutura Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública Assessoria de Comunicação.



Implementação de uma plataforma EAD para disponibilização de vídeos e cursos online.	Implementar a plataforma de EAD para disponibilização de vídeos e cursos online que possibilite um alcance de maior número de pessoas, com menor custo e mais comodidade.	Plataforma implementada.	Superintendência de Tecnologia e Informação Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública
Operacionalização da Educação à Distância.	Estruturar a Defensoria Pública com recursos humanos e equipamentos compatíveis com a produção de conteúdo nas variadas plataformas, especialmente vídeo, áudio e webdesigner (ilha de edição).	Educação à Distância disponibilizada.	Coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública

PLANO DE AÇÃO		18- Execução do Plano de Comunicação	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 16: Criação do Plano de Comunicação (EXECUÇÃO)	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Reestruturação das redes sociais da DPMG.	Estruturar a Defensoria Pública com recursos humanos e equipamentos compatíveis com a produção de conteúdo nas variadas plataformas, especialmente vídeo, áudio e webdesigner (ilha de edição).	Redes sociais da DPMG reestruturadas.	Assessoria de Comunicação Assessoria de Planejamento e Infraestrutura
Produção de vídeos institucionais, informativos e de conteúdo	Produzir vídeos de educação em Direitos, vídeos institucionais, podcasts, lives nas redes sociais e	Vídeos produzidos.	Assessoria de Comunicação



educativo sobre os direitos dos cidadãos.	spots para rádio para divulgar os serviços oferecidos pela DPMG e também esclarecer os cidadãos sobre os seus direitos, com foco no conhecimento e fortalecimento da marca da DPMG.		Coordenação da Escola Superior
---	---	--	--------------------------------

PLANO DE AÇÃO		19- Ouvidoria Institucional	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 18: Ouvidoria Institucional	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Reanálise da viabilidade orçamentária para criação do cargo de ouvidor.	Elaborar parecer técnico sobre a viabilidade orçamentária.	Parecer técnico concluído.	Subdefensoria Pública- Geral
Apresentação de Projeto de Lei para a ALMG para a criação do cargo de ouvidor.	Elaborar Projeto de Lei para a ALMG para a criação do cargo de ouvidor.	Projeto de Lei elaborado e encaminhado à ALMG.	Defensoria Pública-Geral
Apresentação de proposta de Deliberação com os critérios e a forma de elaboração da lista tríplice para o cargo de ouvidor.	Apresentar proposta de Deliberação para apreciação e aprovação do Conselho Superior.	Deliberação apresentada e aprovada pelo Conselho Superior.	Conselho Superior



PLANO DE AÇÃO	20- Pesquisa de Opinião do Assistido		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 19: Pesquisa de Satisfação do Assistido		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Criação dos instrumentos de coleta de dados.	Desenvolvimento de instrumentos para realização da coleta de dados.	Instrumentos de coleta de dados elaborados.	Coordenadoria de Atendimento da Capital Coordenadores Regionais e Locais Assessoria Institucional
Coleta e Tratamento dos Dados.	Coleta e análise dos dados coletados no Setor de Atendimento Inicial e no Serviço de Atendimento Processual – SAP da Capital.	Coleta e tratamento dos dados concluídos.	Coordenadoria de Atendimento da Capital Coordenadores Regionais e Locais Assessoria Institucional



PLANO DE AÇÃO	21 - Criação do Catálogo de Serviços da DPMG		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 20: Criação do Catálogo de Serviços		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
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



PLANO DE AÇÃO		22- Definição de Prioridades e Estrutura Mínima de Atuação da DPMG	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 03: Definição de Prioridades e Requisitos Mínimos de Atuação da DPMG	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Levantamento de dados de atendimento e de estrutura mínima para instalação de uma Unidade da Defensoria Pública.	Criar grupo de trabalho para levantamento das informações.	Grupo de trabalho criado e informações levantadas.	Assessoria Institucional Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Estudo dos dados de atendimento para compreensão das principais áreas de atuação da DPMG.	Realizar a análise dos dados levantados pelo grupo de trabalho.	Estudo realizado.	Assessoria Institucional Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Levantamento e elaboração de padrão de estrutura mínima de atuação para Unidades da Defensoria Pública.	Elaborar protocolo de estrutura mínima para as Unidades da Defensoria Pública, respeitadas as particularidades regionais.	Protocolo elaborado.	Assessoria Institucional Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Assessoria de Administração Estratégica e Inovação



Elaboração de minuta para normatização acerca das áreas prioritárias e estruturação mínima das Unidades da Defensoria Pública.	Criar grupo de trabalho para regulamentação das áreas prioritárias e estrutura mínima das Unidades da Defensoria Pública.	Minuta de ato normativo elaborada.	Conselho Superior Assessoria Institucional.
--	---	------------------------------------	--

PLANO DE AÇÃO	23- Criação do Regimento Interno da DPMG		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 06: Criação do Regimento Interno da DPMG		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Levantamento de toda a normatização existente.	Levantar todas as normas existentes utilizadas pela DPMG.	Levantamento concluído.	Administração Superior Assessoria de Planejamento e Infraestrutura
Organização da normatização interna.	Promover a análise e organização da normatização, avaliando repetições, redundâncias, dentre outros.	Organização e estudo concluído.	Administração Superior Assessoria de Planejamento e Infraestrutura
Criação da nova proposta de Regimento Interno.	Elaborar e apresentar ao CSDPMG o Regimento Interno.	Regulamento interno elaborado e apresentado ao CSDPMG.	Administração Superior



PLANO DE AÇÃO	24 – Reestruturação do Setor Psicossocial da Capital		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 01: Plano de Ação Extrajudicial		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Levantamento das atividades prestadas pelo Setor Psicossocial da DPMG.	Mapear todos os serviços prestados pelo Setor Psicossocial da DPMG da Capital, bem como o público atendido e área de maior atuação.	Produto final com mapeamento elaborado.	Setor Psicossocial Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Assessoria de Planejamento Estratégico e Inovação
Ampliação das atividades prestadas pelo Setor Psicossocial da DPMG da Capital.	Levantamento da estrutura e recursos materiais e humanos necessários para ampliação das atividades prestadas pelo Setor Psicossocial da DPMG da Capital, para maior suporte nas atividades do defensor, bem como promover a orientação dos assistidos quantos aos seus direitos e encaminhá-los para a rede.	Levantamento realizado e estrutura montada.	Setor Psicossocial Assessoria de Planejamento e Infraestrutura Assessoria de Planejamento Estratégico e Inovação

3.2) Planos de Ação Finalístico

PLANO DE AÇÃO		25- Acesso à Saúde		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 04: Inventário de Ações Correlatas à Atuação da DPMG nos demais poderes e instituições públicas		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)	
Priorização da atuação extrajudicial voltada para demandas de saúde da população hipossuficiente do Estado de Minas Gerais.	Levantar dados referente à diferença de custo para fornecimento da medicação pela via judicial x via extrajudicial.	Levantamento realizado.	Coordenação do Núcleo Especializado da Saúde Coordenação Cível da Capital Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Assessoria Institucional.	
Redução da judicialização pela DPMG, referente às demandas de medicamentos pelo Executivo.	Estabelecer parcerias com os entes políticos responsáveis pela outorga dos medicamentos, criando um fluxo de fornecimento extrajudicial. Paralelamente, estabelecer acordos nos processos judiciais em andamento.	Redução de 30% da judicialização.	Coordenação do Núcleo Especializado da Saúde Coordenação Cível da Capital Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Assessoria Institucional Coordenadores Regionais e Locais	



PLANO DE AÇÃO	26 – Proteção Integral ao Idoso		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 01: Plano de Ação Extrajudicial Projeto Estratégico 17: Protocolo de Atuação do Defensor nas Comarcas		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Criação de equipe multidisciplinar.	Criar equipe constituída por defensores públicos, assistentes sociais e psicólogos para realização de visitas técnicas às ILPIS para identificação das demandas dos idosos, bem como das próprias instituições.	Equipe criada e visitas realizadas.	Coordenação da Defensoria Pública Especializada do Idoso e Pessoa com Deficiência Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Setor Psicosocial
Realização de palestras e elaboração de cartilha.	Realizar palestras nas ILPIS, bem como elaborar e distribuir cartilha contendo informações a respeito dos direitos das pessoas idosas.	Palestras realizadas e cartilhas distribuídas.	Coordenação da Defensoria Pública Especializada do Idoso e Pessoa com Deficiência Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Setor Psicosocial Assessoria de Comunicação



PLANO DE AÇÃO	27- Atendimento à mulher em situação de violência		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 17: Protocolo de Atuação do Defensor nas Comarcas		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Criação de grupo de trabalho.	Criar o grupo de trabalho para estudo de melhores práticas de atuação a partir da regulamentação da DPMG, bem como da experiência de outras defensorias.	Grupo de trabalho criado.	Coordenadoria do Nudem da Capital e Interior Assessoria Institucional Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Criação do Protocolo de Atuação do atendimento à mulher em situação de violência.	Criar diretrizes de atuação para serem adotadas pelos Defensores no exercício de suas atividades.	Protocolo criado.	Coordenadoria do Nudem da Capital e Interior Assessoria Institucional Coordenadoria de Projetos e Convênios e Parcerias Assessoria de Administração Estratégica e Inovação



Elaboração de cartilha.	Elaborar cartilha de orientação para as mulheres em situação e violência.	Cartilha elaborada.	Coordenadoria do Nudem da Capital e Interior Assessoria Institucional Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Assessoria de Comunicação
-------------------------	---	---------------------	--

PLANO DE AÇÃO		28- Atuação Extrajudicial	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 1: Plano de Ação Extrajudicial	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Levantamento da Estrutura das Unidades da Defensoria Pública 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 Assessoria de Administração Estratégica e Inovação Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias



			Assessoria Institucional.
Definição do Plano de Ação Extrajudicial.	Desenvolver estratégias institucionalizadas, no âmbito da DPMG, com foco na atuação extrajudicial, e com o cronograma de realização das atividades.	Plano de Ação Extrajudicial Elaborado.	Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Assessoria Institucional. Assessoria de Administração Estratégica e Inovação

PLANO DE AÇÃO		29- Serviço para obtenção da certidão de ITCD	
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		Projeto Estratégico 1: Plano de Ação Extrajudicial	
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Definição da estrutura necessária para prestação do serviço.	Verificar a estrutura mínima para implementação do serviço, nele incluído, espaço, pessoal, etc.	Estrutura montada.	Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias Assessoria de Planejamento e Infraestrutura
Realização de parceria com a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado de Minas Gerais.	Agendar reuniões de trabalho com os servidores da Secretaria de Estado da Fazenda do Estado de Minas Gerais para apoio e suporte na prestação do serviço.	Parceria realizada.	Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias
Capacitação dos funcionários e	Capacitar, em parceria com a Secretaria de Estado da Fazenda de	Treinamento realizado.	Coordenadoria das Famílias e



estagiários.	Minas Gerais, os funcionários e estagiários responsáveis pela prestação do serviço realizado.		Sucessões
--------------	---	--	-----------

PLANO DE AÇÃO	30-Expansão dos Centros de Conciliação e Mediação da DPMG para Interior		
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	Projeto Estratégico 1: Plano de Ação Extrajudicial		
OBJETIVO	DETALHAMENTO DA AÇÃO	META	RESPONSÁVEL(EIS)
Criação de Centros de Conciliação e Mediação em novas unidades da DPMG do interior.	Estruturar espaço bem como disponibilizar pessoal (estagiários) para funcionamento de Centros de Conciliação e Mediação.	Criação de novos 06 Centros de Conciliação e Mediação no interior.	Coordenadoria de Projetos Convênios e Parcerias Assessoria de Administração Estratégica e Inovação
Desenvolvimento de instrumento de coleta de dados para os Centros de Conciliação e Mediação.	Desenvolver instrumento de coleta de dados para utilização nos Centros de Conciliação e Mediação das unidades da DPMG para captação de informações padronizadas de todas as sessões de conciliação/mediação realizadas, bem como percentual de êxito, comparecimento do assistido, etc.	Instrumento de coleta de dados criado.	Superintendência de Tecnologia e Informação Assessoria de Administração Estratégica e Inovação

4) CONCLUSÃO

Estratégia é a habilidade de realizar escolhas.

Visando a mudança institucional necessária para alcançarmos a visão de futuro traçada para a DPMG, o PGA, alinhado com o Planejamento Estratégico, é o caminho de curto prazo, previsto para ser executado em um ano, para alcançarmos a concretização dos projetos estratégicos de médio e de longo prazo.

O PGA 2020/2021 trouxe o desafio da necessidade de avanço tecnológico, sendo componente presente em muitos dos projetos apresentados para análise da comissão, que deliberou pela aprovação da maioria das sugestões, em congruência com os recursos existentes após apreciação pela Subdefensoria Pública-Geral.

Citando Adolfo Etienne, *“Não se concebe hoje em dia a prestação de serviços jurídicos sem a utilização da tecnologia da informação”* (Etienne Adolfo, Defensoria Pública e Gestão, Lumen Juris Editora, fl. 174, 2018), o que melhora a qualidade do serviço prestado pelo Defensor Público, a produtividade da Instituição, além de ampliar as formas de atendimento dos usuários dos serviços da DPMG.

Desta forma, os 30 Planos de Ação do PGA 2020/2021 elaborados com a participação de membros e servidores visam alcançar resultados cada vez melhores e aprimorar continuamente a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais para auxiliar a gestão institucional.