

# PLANO ESTRATÉGICO

2024  
2027



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MATO GROSSO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

CUIABÁ  
2024

Maria Luziane Ribeiro de Castro  
Defensora Pública-Geral

Rogério Borges Freitas  
Primeiro Subdefensor Público-Geral

Maria Cecília Alves da Cunha  
Segunda Subdefensora Pública-Geral

Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz  
Secretário Executivo

André Renato Robelo Rossignolo  
João Paulo Carvalho Dias  
Nelson Gonçalves De Souza Junior  
Gisele Chimatti Berna  
Júlio Vicente Andrade Diniz  
Tiago Venícius Pereira Passos  
Guilherme Ribeiro Rigon  
Vinicius William Ishy Fuzaro  
Conselho Superior

Carlos Eduardo Roika Júnior  
Corregedor-Geral

Helyodora Carolyne Almeida Bento  
Primeira Subcorregedora-Geral

Francisco Framarion Pinheiro Junior  
Segundo Subcorregedor-Geral

Getúlio Pedroso da Costa Ribeiro  
Ouvidor-Geral

#### EQUIPE TÉCNICA

Grupo de Trabalho - Portaria nº743/2023/DPG  
Comitê de Inovação e Gestão Estratégica - Resolução nº005/2024/DPG



MARIA LUZIANE RIBEIRO DE CASTRO  
**DEFENSORA PÚBLICA-GERAL**

## APRESENTAÇÃO

É com imensa satisfação que, na qualidade de Defensora Pública-Geral, apresento o Plano Estratégico da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso para o período de 2024 a 2027.

Este documento, elaborado com empenho e dedicação por meio de um processo participativo e transparente, que contou com a consulta de diversos atores da Defensoria Pública, representa um marco na nossa jornada na missão de defender os direitos dos mais necessitados e promover a justiça social em nosso Estado.

Mapeamos os principais desafios e oportunidades que a Defensoria Pública enfrenta, definindo objetivos estratégicos ambiciosos, mas alcançáveis, para os próximos quatro anos.

Nosso Planejamento Estratégico está estruturado em cinco perspectivas seguindo a metodologia do Balanced Scorecard, e apresenta 17 objetivos estratégicos, os quais destaco àqueles voltados aos nossos assistidos e às pessoas que fazem esta instituição.

Estamos confiantes de que este Plano Estratégico servirá como um norte para a atuação da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso nos próximos anos. Contamos com o apoio e a colaboração de todos para que possamos construir uma Defensoria Pública cada vez mais forte, autônoma e comprometida com a defesa dos direitos dos cidadãos.

# CONTEXTUALIZAÇÃO

O crescimento institucional da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso bem como seu reconhecimento enquanto instituição garantidora da defesa dos direitos, na orientação jurídica e no apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade, de forma integral, gratuita e humanizada, requer a instrumentalização por parte da Gestão de mecanismos que garantam o aprimoramento de sua atuação de forma coordenada, organizada e planejada.

Em parceria com o Tribunal de Contas do Estado e a Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT), a DPMT aderiu ao Programa de Gerenciamento do Planejamento Estratégico (GPE), cuja finalidade é contribuir para a melhoria da gestão pública, fomentando a disseminação e implantação do planejamento estratégico orientado para a mensuração dos resultados das políticas públicas.

O Planejamento Estratégico é vital para as organizações, visa aumentar a eficiência do serviço e garantir condições para que a instituição possa atuar em prol do cidadão, da melhor forma possível.

# METODOLOGIA DE PLANEJAMENTO

O Planejamento Estratégico é um processo sistêmico de estabelecimento da estratégia para o alcance de uma situação futura desejada, partindo-se de uma condição presente, do entendimento da organização e de qual o seu papel, além de considerar a análise do contexto político-institucional do momento, buscando sempre maior efetividade dos resultados e eficiência da gestão dos recursos.

Para a estruturação de seu Plano Estratégico Institucional, produto do Planejamento Estratégico, a DPMT apresenta neste documento os conteúdos relacionados a Identidade Institucional (missão, visão e valores), o Mapa Estratégico, com seu conjunto de objetivos estratégicos, indicadores e metas estabelecidas para monitoramento e avaliação, bem como o portfólio de projetos estratégicos.

A metodologia adotada pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, conforme o Termo de Adesão ao GPE N°04/2023, tem como base o Balanced Scorecard – BSC.

O BSC, também conhecido como Indicadores Balanceados de Desempenho, é uma metodologia de gestão estratégica criada por Robert Kaplan e David Norton. Surgiu para superar a limitação de se avaliar o desempenho organizacional apenas por indicadores financeiros. O BSC propõe uma visão mais ampla, considerando perspectivas fundamentais para o sucesso da organização.

Na Defensoria Pública foram consideradas 5 (cinco) perspectivas:

- 1- Sociedade (Assistidos e Instituições);
- 2 – Processos Internos;
- 3 – Tecnologia e Infraestrutura;
- 4 – Pessoas e Aprendizagem e
- 5- Orçamentário-Financeiro.

## DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO

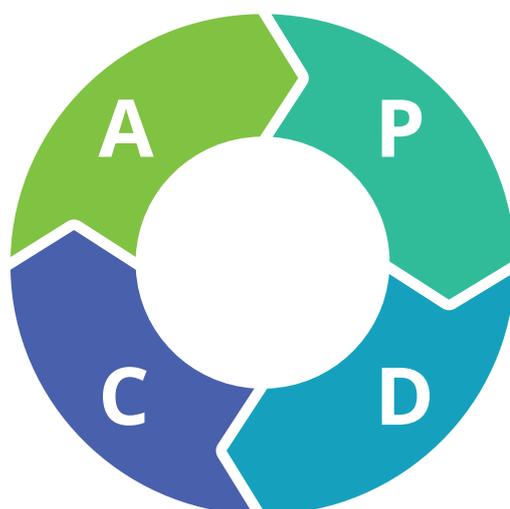
Inicialmente, por meio de capacitações – reuniões, workshops e cursos – os participantes do Grupo de Trabalho responsável pela elaboração do Plano Estratégico, foram conduzidos e orientados pelo consultor e professor da UFMT. Por meio de ferramentas diversas – surveys, brainstorming, matriz SWOT – o grupo foi consultado para a realização do diagnóstico.

Entregue o Mapa Estratégico que contém a missão, visão, valores e os objetivos estratégicos, passou-se à fase de definição de métricas (metas e indicadores) para acompanhamento dos objetivos estratégicos. Foram propostos projetos estratégicos, analisados pelo Comitê de Inovação e Gestão Estratégica, instituído por meio da Resolução nº005/2024/DPG.

## METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO

O Plano Estratégico deverá ser inserido no Sistema GPE, do TCE-MT, sendo instituído ciclos de monitoramento e avaliação dos resultados, que no primeiro ano de execução serão acompanhados pela Unidade de Apoio à Gestão Estratégica. Observada a metodologia do PDCA:

- Planejar
- Executar
- Acompanhar
- Avaliar



- Plan - Planejamento
- Do - Execução
- Check - Verificação
- Act - Ação

Resultado



Eficácia



Eficiência

# IDENTIDADE INSTITUCIONAL

## NEGÓCIO

Assistência jurídica, contribuição para uma democracia participativa, difusão e conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico, defesa das funções institucionais e prerrogativas de seus órgãos de execução.

## MISSÃO

Garantir a defesa dos direitos, orientação jurídica e apoio às pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, de forma integral, gratuita e humanizada.

## VISÃO

Ser uma instituição referência na promoção dos direitos humanos e na redução das desigualdades econômica, social e jurídica, prestando um serviço de excelência às pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade.

## VALORES

- Foco nos usuários
- Acessibilidade e Atendimento Humanizado
- Imagem Institucional e Compliance
- Ética e Transparência – Accountability
- Governança, Gestão Participativa e Sustentabilidade
- Desenvolvimento de pessoas e aperfeiçoamento constante
- Inovação e eficiência nos serviços prestados
- Liderança Gerencial e Cultura Organizacional
- Gestão Estratégica e Foco por Resultados
- Resolutividade Extrajudicial de conflitos

# MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico traduz a missão, a visão e os valores da DPMT, em um conjunto de objetivos estratégicos que direcionam o comportamento e o desempenho organizacional para o quadriênio 2024-2027.

Quanto a missão, visão e valores. Temos que a missão de uma organização é a sua finalidade, sua razão de ser. O critério de sucesso definitivo para uma organização é o desempenho no cumprimento da missão. Na DPMT nossa missão é dada pela constituição, tendo sido criada para atender a uma necessidade da sociedade. Atender essa necessidade é a nossa missão. A discussão do grupo de trabalho foi pautada em respeitar essa missão constitucional.

A visão representa a resposta a uma simples pergunta: para onde vamos? Respondê-la é crucial, a partir do entendimento do significado da missão. Sabendo a finalidade, é preciso estabelecer com clareza onde se pretende chegar.

De acordo com o BSC adotado na construção do mapa estratégico, os objetivos encontram-se distribuídos em perspectivas que guardam uma relação de causa e efeito entre si, da linha inferior à linha superior do mapa. Por exemplo, para que os resultados aos assistidos sejam alcançados, é preciso que os objetivos de todas as perspectivas anteriores sejam alcançados.

Os objetivos estratégicos são os fins a serem perseguidos pela organização para o cumprimento de sua missão institucional e o alcance de sua visão de futuro. Constituem elo entre as diretrizes da instituição e seu referencial estratégico. Traduzem, consideradas as demandas e expectativas de suas partes interessadas, os desafios a serem enfrentados pelas para os próximos anos. As relações de causa e efeito representam a correlação causal existente entre os objetivos listados no mapa estratégico e demonstram como um objetivo é impactado por outro.

# MAPA ESTRATÉGICO 2024-2027

**MISSÃO:** GARANTIR A DEFESA DOS DIREITOS , ORIENTAÇÃO JURÍDICA E APOIO ÀS PESSOAS E GRUPOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE, DE FORMA INTEGRAL, GRATUITA E HUMANIZADA

**VISÃO:** SER INSTITUIÇÃO REFERÊNCIA NA PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS E NA REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES ECONOMICAS, SOCIAIS E JURIDICAS, PRESTANDO UM SERVIÇO DE EXCELENCIA ÀS PESSOAS E GRUPOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

## MAPA ESTRATÉGICO 2024-2027

<b>SOCIEDADE ASSISTIDOS E INSTITUIÇÕES</b>	Desenvolver e alinhar política de humanização no atendimento dos assistidos	Organizar portfólio de serviços e canais de atendimento	Influenciar na formação de políticas públicas por meio da colaboração com parceiros institucionais	Fortalecer programas de promoção da imagem institucionais	
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	Alinhar processos à nova estrutura organizacional e funcional	Investir em TI nas áreas críticas de entrave e ineficiência operacional	Construir caderno de indicadores - KPI - estratégicos e operacionais		
<b>TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA</b>	Investir em transformação digital para benefício dos assistidos	Implantar modelos de gestão a vista, dashboards e KPIs para monitoramento estratégico	Implantar setor de estatísticas de informações gerenciais		
<b>PESSOAS E APRENDIZAGEM</b>	Promover a cultura de liderança e gestão por resultados	Desenvolver práticas de estímulo a inovação e aprendizagem organizacional	Promover políticas de bem estar, diversidade e inclusão nas relações de trabalho	Fortalecer imagem institucional e implantar instrumentos de comunicação interna	Desenvolver equipes multifuncionais e política de recrutamento e seleção
<b>ORÇAMENTÁRIO - FINANCEIRO</b>	Aprimorar o planejamento do orçamento institucional por centro de área e custo		Desenvolver controller orçamentário		

## PERSPECTIVA: SOCIEDADE – ASSISTIDOS E INSTITUIÇÕES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
1. Desenvolver e alinhar política de humanização no atendimento aos assistidos	Buscar alinhamento no modelo de atendimento aos assistidos objetivando o estabelecimento de uma política, com a implantação de protocolos de atendimento humanizado.
2. Influenciar na formação de políticas públicas por meio da colaboração com parceiros institucionais	Políticas públicas influenciada é qualquer legislação, programa ou ação governamental que visa solucionar um problema público, e a qual a DPMT tenha participado direta ou indiretamente a exemplo da participação em comitês, grupos de trabalho, etc.
3. Organizar portfólio de serviços e canais de atendimento	A DPMT atende diversos serviços, o objetivo visa organizar a disponibilização deste portfólio ao usuário final, por meio de canais digitais.
4. Fortalecer programas de promoção da imagem institucional	Por meio da promoção da imagem institucional a DPMT alcança seu público de forma mais efetiva, fortalecendo a divulgação de sua atuação e serviços.

## PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
5. Alinhar processos à nova estrutura organizacional e funcional	A nova estrutura organizacional exige um alinhamento dos processos mapeados, bem como a busca por melhoria contínua.
6. Investir em TI nas áreas críticas de entrave e ineficiência operacional	Para otimizar as atividades ligadas à perspectiva dos processos internos, é necessário investir em recursos de TI buscando melhorar áreas de entrave operacional.
7. Construir caderno de indicadores – KPI – estratégicos e operacionais	Mensurar atividades em nível operacional e estratégico requer a definição de indicadores-chaves que possibilitem o monitoramento e avaliação das atividades realizadas.

## PERSPECTIVA: TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
8. Investir em transformação digital para benefício dos assistidos	A transformação digital é uma realidade, assim buscar investimentos que possibilitem a melhora e percepção de valor pelo assistido é o foco nesse objetivo.
9. Implantar modelos de gestão à vista, dashboard e KPIs para monitoramento estratégico	Para o monitoramento das iniciativas e projetos estratégicos é imprescindível a definição de modelos de monitoramento com gestão à vista de forma a subsidiar os gestores na tomada de decisão.
10. Implantar setor de estatísticas de informações gerenciais	O desafio de ter informações gerenciais com rápido acesso impõe a necessidade de se estruturar as informações que dão base à tomada de decisão dos gestores.

## PERSPECTIVA: PESSOAS E APRENDIZAGEM

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
11. Promover a cultura de liderança e gestão por resultados	Busca-se desenvolver a capacidade de se explorar os potenciais humanos, coletivos e individuais, para gerar resultados para a instituição.
12. Desenvolver equipes multifuncionais e política de recrutamento e seleção	A partir da visão sistêmica da organização é possível observar que incentivar equipes multifuncionais e interdisciplinares propiciam benefícios nos resultados institucionais. O objetivo versa ainda sobre a necessidade de desenvolver política de R&S para redução do turnover.
13. Desenvolver práticas de estímulos à inovação e aprendizagem organizacional	Fomentar uma cultura de inovação e aprendizagem contínua na organização, impulsionando o crescimento, a competitividade e a adaptabilidade em um ambiente em constante mudança.
14. Promover políticas de bem-estar, diversidade e inclusão nas relações de trabalho	Criar um ambiente de trabalho justo, equitativo e inclusivo, onde todos os colaboradores se sintam valorizados, respeitados e engajados, independentemente de suas características pessoais, promovendo o bem-estar individual e organizacional.
15. Fortalecer imagem institucional e aprimorar instrumentos de comunicação interna	Consolidar uma imagem institucional positiva, transparente e confiável, estreitando o relacionamento com os públicos de interesse da organização

## PERSPECTIVA: ORÇAMENTÁRIO - FINANCEIRO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
16. Aprimorar planejamento orçamento institucional por centro de custo e área	Otimizar a alocação de recursos e maximizar a eficiência da organização através de um planejamento e orçamento institucional robusto e detalhado por centro de custo e área, impulsionando a sustentabilidade financeira.
17. Desenvolver controller orçamentário	Implementar um sistema de controle orçamentário robusto e eficiente para otimizar a alocação de recursos e impulsionar o crescimento sustentável da organização.

# INDICADORES E METAS

No universo dinâmico do planejamento estratégico, indicadores e metas assumem o papel de bússolas precisas, guiando a DPMT rumo ao sucesso. São ferramentas indispensáveis para executar e acompanhar o plano com eficiência e efetividade, garantindo que cada passo esteja direcionado ao alcance dos objetivos estratégicos.

Embora o Plano Estratégico em questão seja pioneiro na implementação de metodologias de monitoramento e avaliação, elaborar métricas adequadas apresenta diversos desafios. É crucial ter em mente que, ao longo da execução do plano, os ciclos de monitoramento e avaliação revelarão as melhores métricas a serem adotadas.

Cada objetivo estratégico foi desdobrado em metas SMART: específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporizáveis. As metas são os marcos que indicam o progresso rumo aos objetivos.

Os indicadores são os instrumentos que medem o desempenho em relação às metas. Devem ser cuidadosamente selecionados, considerando sua relevância, confiabilidade e capacidade de monitorar o progresso de forma eficaz.

A jornada não termina com a definição de indicadores e metas. É fundamental monitorá-los continuamente, coletando dados e analisando os resultados. Através dessa avaliação, é possível identificar desvios, realizar ajustes estratégicos e aprimorar as ações para alcançar os objetivos com ainda mais eficiência.

# MAPA DE INDICADORES ESTRATÉGICOS

<b>SOCIEDADE ASSISTIDOS E INSTITUIÇÕES</b>	Taxa do desenvolvimento da política de humanização no atendimento aos assistidos	Proporção de serviços incluídos no portfólio e canais de atendimento alcançados	Número de políticas públicas influenciadas por meio da colaboração com parceiros institucionais	Índice de transparência
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	Proporção de conformidade dos processos de negócio à nova estrutura organizacional e funcional	Valor financeiro do investimento em TI	Taxa do desempenho da construção do caderno de indicadores	
<b>TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA</b>	Taxa de implantação dos serviços digitais	Número dos Modelos de Monitoramento Estratégico implementados	Índice de Implementação do setor de estatísticas de informações gerenciais	
<b>PESSOAS E APRENDIZAGEM</b>	Nível de satisfação dos defensores e servidores com a liderança e a gestão por resultados na DPMT	Nível de satisfação dos colaboradores com o trabalho em equipes multifuncionais		
<b>ORÇAMENTÁRIO - FINANCEIRO</b>	Índice de maturidade do processo de planejamento do orçamento institucional por centro de custo e área	Proporção de desenvolvimento do controller financeiro alcançado		

## PERSPECTIVA: SOCIEDADE – ASSISTIDOS E INSTITUIÇÕES

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	DADOS PARA COLETA	PERIODICIDADE	METAS 2024	LINHA DE BASE
1.1	Taxa do desenvolvimento da política de humanização no atendimento aos assistidos	Taxa de Desenvolvimento = $(\text{Valor atual do indicador} - \text{Valor inicial do indicador}) / \text{Valor inicial do indicador} \times 100$	Nº de reclamações sobre atendimento; tempo médio de espera; nível de satisfação do assistido.	ANUAL	Implantar protocolo de atendimento humanizado em pelo menos 10% das comarcas até 2024	2024
2.1	Número de políticas públicas influenciadas por meio da colaboração com parceiros institucionais	Quantidade de políticas públicas influenciadas durante o período	Identificação da política pública, natureza da colaboração, forma de participação da DPMT, impacto da política pública na sociedade	ANUAL	Influenciar a implementação de pelo menos 2 políticas públicas por meio de colaboração	2024
3.1	Proporção de serviços incluídos no portfólio e canais de atendimento alcançados	Proporção de Serviços Alcançados = $(\text{Número de serviços disponíveis em pelo menos um canal de atendimento} / \text{Número total de serviços do portfólio}) \times 100$	Definição do portfólio dos serviços, identificação de canais de atendimento	ANUAL	Disponibilidade de 70% dos serviços oferecidos pela DPMT em canais de atendimento	2024
4.1	Número de campanhas de promoção da imagem institucional	Número de Campanhas = Quantidade de campanhas realizadas no período	Registros da área de comunicação, clipping de notícias, monitoramento de redes sociais	SEMESTRAL	Realizar pelo menos 4 campanhas de promoção da instituição voltada aos assistidos	2024
4.2	Índice de transparência	Índice do Programa Nacional de Transparência Pública	Avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública	ANUAL	Atingir o índice de 95% dos critérios do Programa Nacional de Transparência Pública	2024

## PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	DADOS PARA COLETA	PERIODICIDADE	METAS 2024	LINHA DE BASE
5.1	Proporção de conformidade dos processos de negócio à nova estrutura organizacional e funcional	Proporção de Conformidade = $(\text{Número de processos em conformidade com a nova estrutura} / \text{Número total de processos}) \times 100$	Regimento interno, Identificação de processos de trabalho, processos de trabalho já mapeados, e outros.	SEMESTRAL	Mapear os processos de 20% das diretorias (DGDI E DGP)	Jul/2024
6.1	Percentual de atribuições e competências definidas de todas as áreas	Percentual de Atribuições e Competências Definidas = $(\text{Número de cargos/funções com atribuições e competências claras e objetivas} / \text{Número total de cargos/funções}) \times 100$	Regimento interno, processos de trabalho mapeados, avaliações de desempenho, feedbacks de colaboradores e gestores	SEMESTRAL	Elevar para 100% as atribuições e competências definidas de todas as áreas administrativas	Jan/2024
7.1	Taxa do desempenho da construção do caderno de indicadores	Taxa de Desempenho (%) = $(\text{Etapas concluídas} / \text{Total de etapas}) \times 100$	Definição das etapas: indicadores, elaboração da metodologia e coleta de dados, desenvolvimento do caderno.	ANUAL	Elaborar 50% do caderno de indicadores	2024

## PERSPECTIVA: TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	DADOS PARA COLETA	PERIODICIDADE	METAS 2024	LINHA DE BASE
8.1	Taxa de implantação dos serviços digitais	Taxa de Implantação (%) = (Número de usuários do serviço / Base de usuários do serviço) x 100	Levantamento de todos os serviços digitais oferecidos pela DPMT, N° de usuários de cada serviço	ANUAL	Executar 50% dos projetos/iniciativas do PDTI	2024
9.1	Número dos Modelos de Monitoramento Estratégico implementados	Número de Modelos = Quantidade de modelos de monitoramento estratégico em uso	Definição dos KPIs a serem monitorados, metas dos indicadores, coleta e análise de dados, geração de relatórios e dashboards	ANUAL	Implantar 1 modelo de monitoramento estratégico	2024
10.1	Taxa do desempenho da construção do caderno de indicadores	Taxa de Desempenho (%) = (Etapas concluídas / Total de etapas) x 100	Definição das etapas: indicadores, elaboração da metodologia e coleta de dados, desenvolvimento do caderno.	ANUAL	Elaborar 50% do caderno de indicadores	2024
10.2	Porcentagem de defensores e servidores que receberam treinamento em liderança e gestão por resultados	Porcentagem de Defensores e Servidores Treinados = (Número de defensores e servidores treinados / Número total de defensores e servidores do público-alvo) x 100	Identificação das capacitações e treinamentos realizados com base em seu conteúdo, listas de presenças, registros de inscrições.	ANUAL	Elevar para 50% a taxa de defensores e servidores que foram capacitados em liderança e gestão.	2024

## PERSPECTIVA: PESSOAS E APRENDIZAGEM

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	DADOS PARA COLETA	PERIODICIDADE	METAS 2024	LINHA DE BASE
11.1	Porcentagem de defensores e servidores que receberam treinamento em liderança e gestão por resultados	Porcentagem de Defensores e Servidores Treinados = (Número de defensores e servidores treinados / Número total de defensores e servidores do público-alvo) x 100	Identificação das capacitações e treinamentos realizados com base em seu conteúdo, listas de presenças, registros de inscrições.	ANUAL	Elevar para 50% a taxa de defensores e servidores que foram capacitados em liderança e gestão.	2024
11.2	Nível de satisfação dos defensores e servidores com a liderança e a gestão por resultados na DPMT	Índice de Satisfação Geral = (Média geral das respostas x 100) / 5	Questionário de pesquisa (Escala de 0 a 5).	ANUAL	Elevar para 50% a taxa de defensores e servidores que foram capacitados em liderança e gestão.	2024
12.1	Porcentagem de projetos com equipes multifuncionais concluídos com sucesso	Porcentagem = (Número de projetos com equipes multifuncionais concluídos / Número total de projetos concluídos) x 100	Definição equipe multifuncional, identificação projetos.	ANUAL	Concluir 5 projetos/iniciativas multifuncionais	2024
12.2	Nível de satisfação dos colaboradores com o trabalho em equipes multifuncionais	Índice de Satisfação Geral = (Média geral das respostas x 100) / 5	Questionário de pesquisa (Escala de 0 a 5).	ANUAL	Elevar para 50% o nível de satisfação dos colaboradores com o trabalho em equipes multifuncionais	2024
13.1	Quantidade de inovações implementadas	Quantidade de Inovações = Número total de inovações implementadas no período de análise	Definição do que se considera inovação, critérios, identificação de inovações.	ANUAL	Alcançar ao menos 10 inovações (01 por Diretoria)	2024
14.1	Quantidade de servidores capacitados	Número de servidores capacitados em inovação e utilização de métodos ágeis	Identificação das capacitações e treinamentos realizados com base em seu conteúdo, listas de presenças, registros de inscrições	ANUAL	Capacitar anualmente ao menos 70 servidores	2024
15.1	Proporção de implantação da política de bem-estar, diversidade e inclusão nas relações de trabalho	Proporção de Implantação = (Soma das pontuações por item x 100) / (Soma dos pesos x 100)	Definir itens da política, definir critérios de avaliação para cada item	ANUAL	Implantar 1 política de bem-estar, diversidade e inclusão.	2024
15.2	Média de satisfação dos colaboradores em relação a instrumentos de comunicação interna e à imagem institucional	Média Geral de Satisfação = (Soma das pontuações) / N° de respostas	Definição dos instrumentos de comunicação a serem avaliados. Aplicação de questionário (Escala 0 a 5).	ANUAL	Elevar para 3,0 a média de satisfação dos colaboradores	2024

## PERSPECTIVA: ORÇAMENTO - FINANCEIRO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	DADOS PARA COLETA	PERIODICIDADE	METAS 2024	LINHA DE BASE
16.1	Índice de maturidade do processo de planejamento do orçamento institucional por centro de custo e área	Índice de maturidade = (Pontuação Média dos Centros de Custos * Peso) + (Pontuação Média de Centro de áreas * Peso)	Definição de aspectos a serem avaliados, definição de atribuições de notas de acordo com grau de maturidade.	ANUAL	10% do índice de maturidade alcançado	2024
17.1	Proporção de desenvolvimento do controller financeiro alcançado	Percentual de desenvolvimento do controller orçamentário = (Pontuação Total / Pontuação Máxima Possível) * 100	Pontuações são baseadas em critérios que representam diferentes níveis de desenvolvimento para a função de Controller	ANUAL	10% do percentual de desenvolvimento	2024



# PROJETOS ESTRATÉGICOS

Os projetos estratégicos são iniciativas direcionadas ao alcance de objetivos que impactam significativamente o futuro da organização. Eles se diferenciam das atividades rotineiras por seu caráter inovador, abrangente e transformador, exigindo planejamento meticuloso, execução impecável e acompanhamento constante.

Eles devem estar alinhados a visão, missão e valores da organização, e definidos em conformidade com os objetivos estratégicos.

Os projetos estratégicos, afim de serem executados, devem ser priorizados, com base em critérios e metodologias que auxiliem na definição da execução. Para sua execução cabe definir o escopo e as entregas, bem como estruturar o Plano de Gerenciamento do Projeto.

A descrição dos setores responsáveis pelos projetos, indicam aqueles setores que deverão conduzir o processo de planejamento e gerenciamento do projeto. É importante, mencionar que a execução, em geral, envolve outras partes interessadas.

Nº	PROJETO	OBJETIVO RELACIONADO	DESCRIÇÃO	PRAZO CONCLUSÃO	RESPONSÁVEL
1	Protocolo de atendimento humanizado	Desenvolver e alinhar política de humanização no atendimento aos assistidos	Estabelecer protocolo de atendimento humanizado	DEZ/2025	SECEX
2	Criação do núcleo de conciliação, mediação e arbitragem.	Desenvolver e alinhar política de humanização no atendimento aos assistidos	Organizar proposta para criação de núcleo, estudando melhor formato a ser apresentado ao Conselho Superior	DEZ/2025	SECEX
3	Iniciativa: Consolidação de informações sobre participação de servidores e membros em comitês, grupos de trabalho, comissões, etc.	Influenciar na formação de políticas públicas por meio da colaboração com parceiros institucionais	Mapear e consolidar informações de atuação de membros e servidores que possam influenciar nas políticas públicas	DEZ/2024	GDPG
4	Projeto de Inovação (Assistido)	Organizar portfólio de serviços e canais de atendimento	Desenvolvimento de aplicativo para disponibilização de serviços da defensoria	JUL/2025	DGDI
5	Carta de Serviços – Fala Defensor/Fala Defensora	Organizar portfólio de serviços e canais de atendimento	Atualização das informações da carta de serviços, com versão em formato inovador	DEZ/2025	UAGE
6	Plano de Atuação da Diretoria de Imprensa e Comunicação	Fortalecer programas de promoção da imagem institucional	Execução das ações planejadas par	DEZ/2024	DICI
7	Programa Nacional de Transparência Pública	Fortalecer programas de promoção da imagem institucional	Fortalecer os níveis de transparência orientados pelo PNTP	DEZ/2024	SECEX
8	Linguagem Simples	Fortalecer programas de promoção da imagem institucional	Instituir Grupo de Trabalho e projetos de aplicação da LS em documentos	DEZ/2025	UAGE
9	Implantação do PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Investir em transformação digital para benefício dos assistidos/ Investir em TI nas áreas críticas de entrave e ineficiência operacional	Implantar o PDTI, a partir dos projetos definidos naquele instrumento	DEZ/2026	DGDI
10	BI para gerenciamento dos projetos estratégicos	Implantar modelos de gestão à vista, dashboard e KPIs para monitoramento estratégico	Estabelecer modelos de gestão à vista da DPMT	DEZ/2025	UAGE
11	BI para gerenciamento dos processos de trabalho mapeados	Implantar modelos de gestão à vista, dashboard e KPIs para monitoramento estratégico	Estabelecer modelos de gestão à vista da DPMT	SET/2025	UAGE
12	Defensoria em Números	Implantar setor de estatísticas de informações gerenciais	Consolidar dados, gerando informações gerenciais que auxiliem a tomada de decisão	DEZ/2027	UAGE

Nº	PROJETO	OBJETIVO RELACIONADO	DESCRIÇÃO	PRAZO CONCLUSÃO	RESPONSÁVEL
13	Mapeando a DPEMT – áreas prioritárias (DGDI E DGP)	Alinhar processos à nova estrutura organizacional e funcional	Realizar o mapeamento e análise de melhoria de processos internos	DEZ/2024	UAGE
14	Elaboração e revisão anual do Manual para Mapeamento e Gerenciamento de Processos	Alinhar processos à nova estrutura organizacional e funcional	Elaborar e manter atualizado Manual de orientação aos setores para mapeamento dos processos	DEZ/2024	UAGE
15	Manual de Revisão periódica do Regimento Interno	Alinhar processos à nova estrutura organizacional e funcional	Elaborar e manter atualizado Manual para revisão do Regimento Interno	JUN/2025	GDPG
16	Indicadores da DPMT	Construir caderno de indicadores – KPI – estratégicos e operacionais	Elaborar e manter atualizado caderno de indicadores para monitoramento dos resultados institucionais	DEZ/2027	UAGE
17	Pesquisa de cultura organizacional	Promover a cultura de liderança e gestão por resultados	Realizar pesquisa de cultura organizacional	JUN/2025	DGP
18	Iniciativa: Estabelecer Carteira de Projetos e Iniciativas Multifuncionais	Desenvolver equipes multifuncionais e política de recrutamento e seleção	Fazer um levantamento de projetos que contarão com equipes multifuncionais para serem desenvolvidos	DEZ/2024	CI GE
19	Aquário - reuniões colaborativas, objetivando a solução de problemas reais	Desenvolver equipes multifuncionais e política de recrutamento e seleção	Consolidar metodologia de reunião para resolução de conflitos	DEZ/2025	UAGE
20	Estabelecer e consolidar Escritório de Projetos	Desenvolver equipes multifuncionais e política de recrutamento e seleção	Estruturar o Escritório de Projetos da DPMT	JUN/2025	UPCR
21	Iniciativa: Implantar sistema de avaliação após projetos/iniciativas de equipes multifuncionais	Desenvolver equipes multifuncionais e política de recrutamento e seleção	Desenvolver sistema de avaliação	JUN/2025	UAGE
22	Iniciativa: gerenciar informações de inovações produzidas pelas áreas	Desenvolver práticas de estímulos à inovação e aprendizagem organizacional	Consolidar informações e gerenciá-las	JAN/2025	UAGE
23	Iniciativa: Capacitar servidores com foco em inovação e utilização de metodologias de gerenciamento ágeis.	Desenvolver práticas de estímulos à inovação e aprendizagem organizacional	Incentivar e promover capacitações voltadas para inovação e metodologias ágeis	DEZ/2027	ESDEP

<b>Nº</b>	<b>PROJETO</b>	<b>OBJETIVO RELACIONADO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PRAZO CONCLUSÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
24	Compartilhando conhecimento – disseminar conhecimentos e informações por servidores e membros	Desenvolver práticas de estímulos à inovação e aprendizagem organizacional	Desenvolver projeto para compartilhamento de conhecimento entre servidores e membros	JUN/2025	DGP
25	Iniciativa: realização de processos seletivos estagiários, estagiários de pós – ações afirmativas	Promover políticas de bem-estar, diversidade e inclusão nas relações de trabalho	Realizar processo seletivo para estagiários e estagiários de pós	DEZ/2024	DGP
26	Atenção à Saúde Mental	Promover políticas de bem-estar, diversidade e inclusão nas relações de trabalho	Desenvolver projetos voltados ao cuidado da saúde mental de membros e servidores	JAN/2025	DGP
27	Iniciativa: pesquisa de avaliação para mensuração do nível de satisfação do público interno	Fortalecer imagem institucional e aprimorar instrumentos de comunicação interna	Estabelecer métricas para avaliação da satisfação do público interno em relação a comunicação	DEZ/2027	DICI
28	Defensoria para Defensoria – publicações internas em formatos de vídeos, áudios e/ou infográficos explicando os setores administrativos e finalísticos	Fortalecer imagem institucional e aprimorar instrumentos de comunicação interna	Desenvolvimento de materiais internos	DEZ/2025	DICI
29	Implantação do planejamento orçamentário por centro de custos e área.	Aprimorar planejamento orçamento institucional por centro de custo e área	Desenvolver a organização do planejamento orçamentário por centro de custos e área.	DEZ/2026	DPO
30	Orçamento à vista” – Desenvolver modelo de gestão à vista para o controle orçamentário	Desenvolver controller orçamentário	Desenvolver modelo que permita o controle orçamentário	DEZ/2025	DPO





DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MATO GROSSO