

PLANO ESTRATÉGICO

2021-2025



REALIZAÇÃO:
DIRETORIA ADMINISTRATIVA



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PIAUÍ

EXPEDIENTE

DEFENSOR PÚBLICO GERAL
ERISVALDO MARQUES DOS REIS

SUBDEFENSORA PÚBLICA GERAL
CARLA YÁSCAR BENTO FEITOSA BELCHIOR

**DIRETOR ADMINISTRATIVO E
COORDENADOR GERAL DO PLANO ESTRATÉGICO**
IVANOVICK FEITOSA DIAS PINHEIRO

COORDENADORA DE COMUNICAÇÃO (CCOM-DPE/PI)
ÂNGELA MARIA FERRY DE OLIVEIRA

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO
TATIARA DE FRANÇA NOGUEIRA E SILVA

EQUIPE CCOM-DPE/PI
ÍTALO RENNAN DE SOUSA SILVA
LÁZARO DIEGO DE LEMOS CASTRO
TATIARA DE FRANÇA NOGUEIRA E SILVA

FOTOS: LÁZARO DIEGO DE LEMOS CASTRO
CAPA E IMAGENS: ADOBESTOCK

BRASIL, Defensoria Pública do Estado do Piauí

Plano Estratégico 2021-2025 da Defensoria Pública do
Estado do Piauí, 2022. 1ª. ed. - Piauí - Brasil, 80 p.: *il*

AUTORIA: Ivanovick Feitosa Dias Pinheiro

1. Defensoria Pública -. 2. Plano Estratégico. 3. Título

A Defensoria Pública do Piauí
transforma a sociedade.
O Planejamento Estratégico
transforma a Defensoria Pública.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PIAUÍ

ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

Erisvaldo Marques dos Reis

CORREGEDORA-GERAL

Francisco de Jesus Barbosa

SUBDEFENSORA PÚBLICA-GERAL

Carla Yáscar Bento Feitosa Belchior

CHEFE DE GABINETE DO DPG

Humberto Brito Rodrigues

CONSELHO SUPERIOR

Erisvaldo Marques dos Reis

Carla Yáscar Bento Feitosa Belchior

Francisco de Jesus Barbosa

Eduardo Ferreira Lopes

João Batista Viana do Lago Neto

Daisy dos Santos Marques

Robert Rios Magalhães Júnior

Cyntya Tereza Sousa Santos

ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO

**DIRETORIA ADMINISTRATIVA
DA DEFENSORIA PÚBLICA**

Ivanovick Feitosa Dias Pinheiro

**DIRETORIA
ITINERANTE**

Marcelo Moita Pierot

**DIRETORIA CÍVEL
DA DEFENSORIA PÚBLICA**

Sheila de Andrade Ferreira

**DIRETORIA DE NÚCLEOS
ESPECIALIZADOS DA
DEFENSORIA PÚBLICA**

Alessandro Andrade Spíndola

**DIRETORIA CRIMINAL
DA DEFENSORIA PÚBLICA**

Irani Albuquerque Brito

**DIRETORIA DE PRIMEIRO
ATENDIMENTO**

Patrícia Ferreira Monte Feitosa

**DIRETORIA DA ESCOLA SUPERIOR
DA DEFENSORIA PÚBLICA - ESDEPI**

Andrea Melo de Carvalho

**DIRETORIA REGIONAL
DA DEFENSORIA PÚBLICA**

Karla Araújo de Andrade Leite

SUMÁRIO

MENSAGEM DO DEFENSOR-GERAL.....	8
APRESENTAÇÃO.....	10
1. O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA	12
2. O PROCESSO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	18
3. FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS:	
MISSÃO, VISÃO VALORES	32
4. O MAPA ESTRATÉGICO	36
5. OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	40
6. INDICADORES E METAS	56
7. CONQUISTAS ALCANÇADAS.....	68
8. GLOSSÁRIO	76

PLANO ESTRATÉGICO 2021-2025

REALIZAÇÃO:
DIRETORIA ADMINISTRATIVA



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PIAUÍ



MENSAGEM DO DEFENSOR-GERAL

As demandas por uma Defensoria Pública mais integradora, democrática e efetiva são cada vez maiores. Para atender tais exigências, o caminho adequado é o do pensamento estratégico.

O momento exige reflexão e escolhas acertadas. Os desafios decorrentes da limitação de recursos orçamentários, ampliação de unidades Judiciárias, fortalecimento do processo eletrônico, aumento da demanda da população pelo atendimento da instituição, superpopulação carcerária, dentre tantos outros, exige a adoção de diretrizes e estratégias seguras para os próximos anos.

Nesse contexto, surgiu a premente necessidade de construção de um novo Plano Estratégico, documento que expõe o produto obtido com o proces-

so de planejamento e que serve como paradigma para o projeto de modernização da administração da gestão, tornando-a apta à transformação do estado do Piauí. Nele são expostos o conjunto de grandes decisões e prioridades que orientam o futuro da instituição.

O planejamento estratégico é essencial. O processo de elaboração do Plano e as etapas que o compõem permitem direcionar a Instituição através de objetivos estratégicos que a conduzem para a concretização dos seus deveres constitucionais e legais, através de programas e projetos.

A gestão atual firma – com o presente documento – o compromisso de projetar o futuro e estabelecer metas e indicadores para a adoção da governança pública na Defensoria Pública. Mantendo os valores descritos no Plano Estratégico anterior, compromete-se com um modelo de gestão voltado para atender os interesses dos assistidos, através de objetivos estratégicos bem definidos e mensuráveis por indicadores preestabelecidos.

Erisvaldo Marques dos Reis

Defensor Público Geral do Estado do Piauí





APRESENTAÇÃO

O Plano Estratégico revelado neste documento é fruto de um trabalho **colaborativo**, no qual os membros, servidores, colaboradores, associações civis e o público em geral participaram ativamente do seu processo construtivo. Missão, visão, valores, diretrizes, objetivos, metas, programas, projetos e indicadores foram abordados no documento que ora se apresenta, a partir das premissas comportamentais e decisórias características da atual gestão: a democrática, a dogmática-científica e a sistêmica.

Trata-se de um trabalho fruto de uma mudança do paradigma institucional nascido há cinco anos, a partir do qual temas como **estratégia**, gestão do **conhecimento**, análise de **riscos**, comunicação, gestão por processos, **governança** pública, **efetividade**, **inovação** passaram a integrar o dia a dia da Instituição.

O modelo público Defensorial no Piauí modernizou-se para ampliar forças e oportunidades e para enfrentar corretamente as ameaças e os riscos. Novos métodos de trabalho, novas ferramentas e filosofia de gerenciamento foram incorporados às atividades defensoriais.

O momento é de **avançar**. Continuar pensando e agindo estrategicamente para combinar o sucesso da trajetória dos últimos cinco anos com os objetivos aqui revelados para o futuro. Olhar para os próximos cinco anos com o mesmo desejo declarado quando da apresentação do primeiro Plano Estratégico: **transformar a Defensoria Pública do Piauí para melhor e, dessa forma, transformar a sociedade piauiense**.

O documento aqui revelado foi construído com a finalidade precípua de fornecer uma estratégia e definir os caminhos adequados para alcançá-la, de maneira que a Defensoria Pública do Piauí alcance a excelência almejada por todas as pessoas que a compõem e por tantos que dela necessitam.

O **segundo ciclo de gestão estratégica** da Defensoria Pública do Piauí se inicia com o Plano aqui apresentado.

O sucesso do primeiro ciclo demonstrou que as diretrizes e as ações decorrentes de um modelo estratégico são essenciais para o crescimento e fortalecimento institucional. As conquistas alcançadas através do alinhamento institucional com o planejamento demonstraram que a **atuação estratégica é o caminho adequado para o aperfeiçoamento do serviço público Defensoria**.

IVANOVICK FEITOSA
DIRETOR ADMINISTRATIVO

1

O PAPEL DA
DEFENSORIA
PÚBLICA



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PIAUÍ



1. O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA

A Defensoria Pública qualifica-se como instrumento de concretização dos direitos e das liberdades de que são titulares as pessoas carentes e necessitadas.

A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados.

Considera-se juridicamente necessitado o declaradamente pobre na forma da lei, ou seja, todo aquele que declarar que não pode arcar com às custas, despesas processuais e honorários de advogado sem prejuízo de seu sustento e de sua família.

À Defensoria Pública é conferido o direito de apurar o estado de carência dos seus assistidos.



Defensor Público é bacharel aprovado em concurso público de provas e títulos - para seguir o mister constitucional de defesa individual e coletiva dos economicamente vulneráveis.

A Defensoria Pública atua em todos os casos onde houver violação ou ameaça de violação aos direitos do cidadão, individuais ou coletivos.



O Defensor Público orienta as partes em conflito, procurando a conciliação dos interesses, evitando, assim, que seja necessário recorrer à Justiça. Além de representar uma solução mais rápida, a Conciliação evita que o caso ingresse no âmbito Judiciário.

Os acordos que foram referendados, ou seja, assinados, pelos Defensores Públicos são legalmente títulos executivos extrajudiciais, podendo ser executados se não forem cumpridos. Contudo, caso não haja possibilidade de acordo entre as partes, o Defensor Público ajuizará a ação competente em cada caso.

ATRIBUIÇÕES DA DEFENSORIA PÚBLICA

- ▶ Promover conciliação extrajudicial entre as partes em conflito de interesses;
- ▶ Patrocinar a ação penal privada e a subsidiária da pública;
- ▶ Patrocinar a ação civil;
- ▶ Patrocinar defesa em ação civil;
- ▶ Patrocinar defesa em ação penal;
- ▶ Atuar como curador especial, nos casos previstos em lei;
- ▶ Exercer a defesa da criança e do adolescente;
- ▶ Atuar junto aos estabelecimentos policiais e penitenciários, assegurando à pessoa pobre, sob quaisquer circunstâncias, o exercício dos direitos e garantias individuais compatíveis com a situação jurídica do patrocinado;
- ▶ Assegurar aos seus assistidos em processo judicial ou administrativo e aos acusados em geral, o contraditório e a ampla defesa;
- ▶ Atuar junto aos juizados especiais cíveis e criminais;
- ▶ Patrocinar os direitos e interesses do consumidor necessitado lesado.

2

O PROCESSO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



2. O PROCESSO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

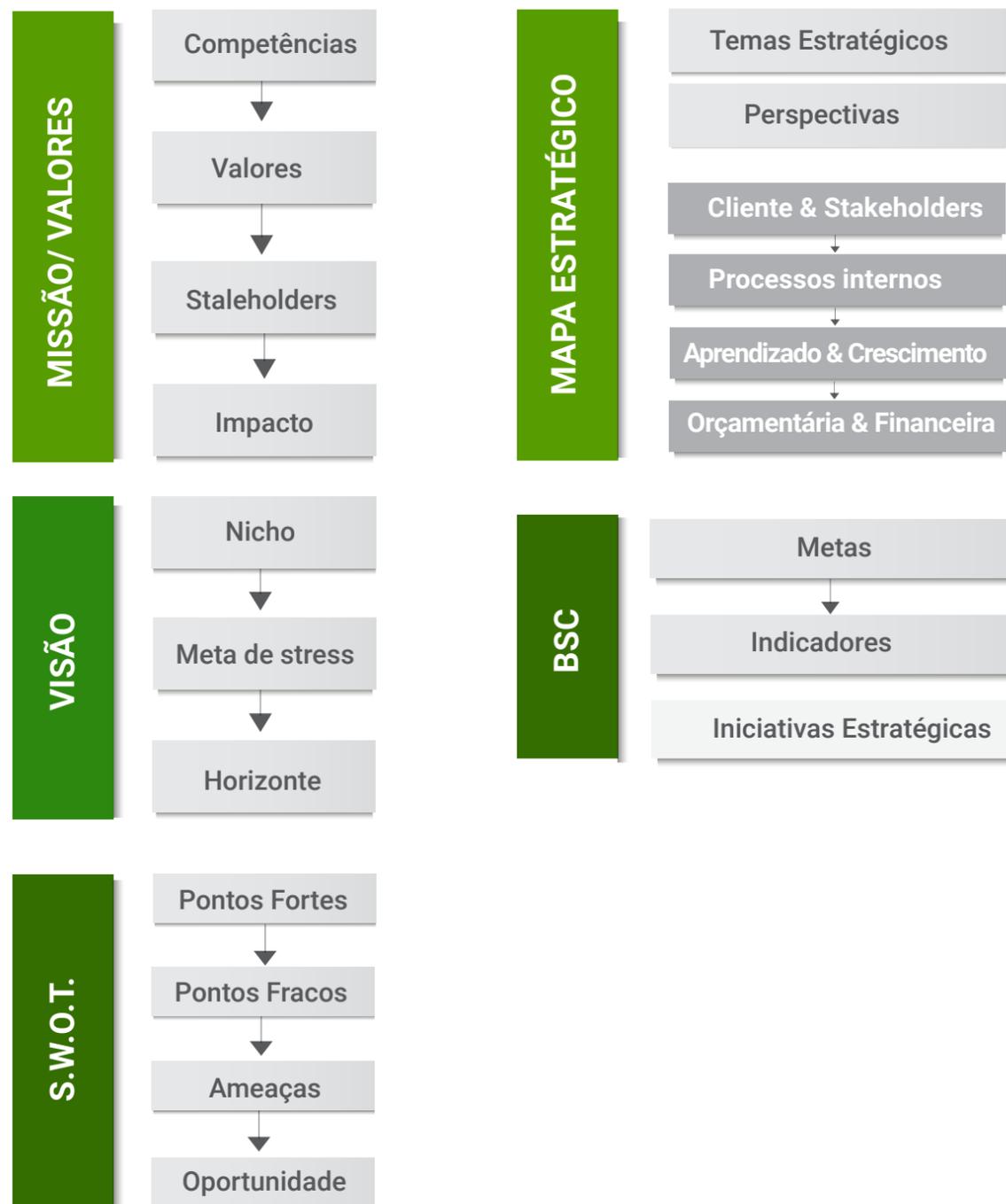
O processo de elaboração do novo Plano Estratégico da Defensoria do Piauí adotou como vetor direcional a necessária consolidação da Defensoria Pública do Estado como instituição indispensável à transformação da constrangedora realidade social na qual está inserida.

A busca pela **excelência na gestão** tem sido o objetivo principal da Defensoria Pública do Piauí. **Otimizar** o uso dos recursos públicos, **investir** em tecnologia, **educar** a população piauiense em relação aos seus direitos, obter melhores resultados finalísticos, **humanizar** e **atender** bem os assistidos são consequências desse objetivo.

O caminho para alcançar a excelência na gestão passa necessariamente pelo desenvolvimento adequado de um planejamento estratégico. A seguir são apresentadas de forma resumida a metodologia e o caminho percorrido pela DPE/PI no processo de planejamento estratégico para os próximos anos.



A figura abaixo, extraída de publicação da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP (Curso Planejamento Estratégico Para Organizações Públicas, disponível em escolavirtual.gov.br), resume e favorece uma ampla visão do processo de elaboração do Plano Estratégico. A Defensoria Pública do Estado do Piauí adotou as etapas descritas na figura no processo de elaboração do presente documento.



O **planejamento estratégico** se inicia com a leitura e análise das **competências constitucionais** e legais. A partir dessa premissa - reconhecida a razão de existir da organização - realiza-se o **diagnóstico** da Instituição e a definição do **referencial estratégico** e a análise **SWOT**. A seguir são definidos os **temas estratégicos** e os objetivos da organização. Por fim, são descritas as **iniciativas** através das quais a organização atingirá seus objetivos, bem como as **metas** e os **indicadores** que serão utilizados para mensurar a concretização do Plano. Um bom planejamento impulsiona a Instituição na direção correta. A ausência de planejamento pode ser a ruína de uma Instituição.

O Planejamento Estratégico é um **processo contínuo e dinâmico** que antecipa o futuro a partir de decisões presentes. Ele ajuda a organização a antecipar as mudanças e a se preparar de forma eficaz para os eventos inesperados (ENAP, Módulo 4 - Curso Planejamento Estratégico para organizações públicas).

Planejando, potenciais ameaças são antecipadas e afastadas. As oportunidades são melhor aproveitadas. As forças são impulsionadas e as fraquezas combatidas.

Sabe-se que a participação dos **stakeholders** (aqueles que afetam, são afetados ou podem vir a ser afetados) no processo de desenvolvimento traz como resultado um planejamento alinhado com as diferentes expectativas e pontos de vista dos stakeholders. **Alinhamento** é essencial para a concretização dos objetivos traçados. Sem isso, o Plano torna-se um adorno de prateleira. No Plano Estratégico aqui apresentado a participação dos *stakeholders* foi marcante e contínua.



A Defensoria Pública - utilizando mecanismos corretos e comunicação adequada - construiu o novo Plano com um comprometimento de quase a integralidade dos Defensores e das Defensoras; além de uma forte participação dos colaboradores, bem como de diversos segmentos sociais. A execução das estratégias traçadas e atingimento dos objetivos definidos certamente será uma realidade nos próximos cinco anos.

Para obter o envolvimento das partes interessadas foi adotado o Strategic Planning Canvas - SPCanvas.

A primeira etapa envolveu (re)conhecer o conjunto de normas que disciplinam a instituição/órgão através da leitura adequada das competências definidas na legislação. No caso da Defensoria do Piauí esse conjunto é formado pela Constituição federal, Constituição estadual, Leis complementares, Resoluções e pela principal lei associada ao planejamento orçamentário: o Plano Plurianual.

Diz a Constituição Federal de 1988 que a **Defensoria Pública é instituição permanente e essencial**. Expressão e instrumento do regime democrático. Responsável pela orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa dos necessitados.

São **funções institucionais** da Defensoria Pública, previstas na LC n. 80/94 (nacional) e LC n. 59/05 (Piauí): promover, **prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios; promover a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos e atuar nos estabelecimentos policiais, penitenciários e de internação de adolescentes.**

Por sua vez, o Plano Plurianual é o instrumento de planejamento governamental de médio prazo que orienta as ações de governo, tendo em vista os desafios estratégicos enfrentados pelo estado. O Plano Plurianual estabelece, de forma territorializada, os objetivos, as diretrizes setoriais e as metas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além do Tribunal de Contas, Ministério Público e da **Defensoria Pública** para os próximos quatro anos, de forma participativa e sustentável.

Foi nesse contexto constitucional e institucional que o planejamento estratégico - em todas as suas etapas - foi elaborado.

Sabe-se que um dos fundamentos do SPCanvas é que o processo de desenvolvimento do planejamento deve envolver o maior número possível de partes interessadas da organização (stakeholders). Isso contribui para a ampliação e democratização do debate.



O planejamento estratégico com a aplicação do SPCanvas é dividido em 5 etapas que são:

1. bases estratégico-filosóficas;
2. análise de ambientes (interno e externo);
3. objetivos estratégicos;
4. estratégias e;
5. projetos (e programas) e processos de negócio.

Em relação à primeira etapa, por decisão fundamentada em critérios seguros e previamente avaliados, as bases estratégico-filosóficas foram mantidas em sua essência, com adequação da redação da Missão e da Visão para o atual contexto.

A Visão - consoante se extrai usualmente dos textos científicos sobre o tema - tem uma dimensão temporal usualmente inferior à Missão. Sem embargo, no contexto da DPE/PI e a partir da Missão e diretrizes estratégicas traçadas, a Visão descrita ainda representa aquilo que melhor descreve os resultados que se pretende alcançar, tendo sido realizada uma adaptação para aperfeiçoamento do texto e do contexto.



Existe um nicho de atuação, uma meta e um horizonte temporal (tempo do PPA) pré definidos.

A etapa de análise de ambientes (interno e externo) foi feita com a aplicação de questionário para os membros, bem como através da participação de servidores da Instituição.

Concluída a leitura da organização, notadamente do modelo descrito na Constituição Federal e nas Leis Complementares que servem como regramento da Instituição, foi realizado um amplo **diagnóstico** da DPE/PI através da análise da sua **matriz SWOT**, a qual foi devidamente explicitada como instrumento para identificar os pontos fortes e fracos da Instituição, bem como examinar as oportunidades e as ameaças que poderão ser enfrentadas pela Defensoria Pública. Em essência foi analisado o cenário no qual está inserido a Instituição, construindo-se um completo diagnóstico organizacional.



Os resultados obtidos na aplicação dos formulários foram compilados e analisados com os membros da Defensoria Pública. O cenário obtido através da matriz SWOT pode ser apresentado na seguinte perspectiva gráfica.

	FORÇAS	FRAQUEZAS
INTERNO	Administração geral Organização administrativa Autonomia administrativa e financeira Qualidade do atendimento Dedicação e qualificação dos colaboradores e membros Boa imagem e reputação Cultura organizacional	Estrutura física imóveis Escassez de recursos Ausência de concursos públicos Número de membros insuficiente Estrutura tecnológica Ruídos de comunicação Internet
EXTERNO	Demandas da sociedade Diálogo interinstitucional e com os movimentos sociais Políticas Públicas Emendas parlamentares Parcerias com outros setores e órgãos Processo judicial eletrônico Lei das taxas	Orçamento do Estado do Piauí Crise econômica Fonte única de recursos Decisões judiciais impositivas Dativos Crise sanitária

Sendo identificado o posicionamento dos *stakeholders*, através da análise dos resultados da ferramenta administrativa análise SWOT, foi possível estabelecer ações para as etapas seguintes.

Todas as reuniões gerais (em virtude da Pandemia da Covid19) foram realizadas em ambiente virtual. Isso contribuiu para a participação de um número expressivo de membros. As reuniões foram coordenadas pelo Defensor Público Ivanovick Pinheiro e pela Defensora Pública Carla Yáscar e ocorreram de maneira global, bem como através de grupos setoriais de trabalho.

As reuniões globais, designadas como **Audiências Defensoriais**, seguiram o roteiro a seguir: Inicialmente foram apresentados aos Defensores Públicos esclarecimentos acerca dos momentos do planejamento, a metodologia e detalhamento sobre os eventos a serem realizados. Adiante, a Missão e a Visão foram revisitadas e alinhadas ao contexto atual e futuro. Os valores foram reafirmados. E no contexto dos fundamentos estratégicos, os Defensores e Defensoras foram convidados a pensar os temas estratégicos, resultados esperados e as propostas de valor.



Nesse momento, questões centrais foram colocadas à mesa para análise e apreciação por todos os membros. As Defensoras e Defensores foram levados a pensar se a **Defensoria Pública do Piauí - no seu contexto constitucional e legal de tutelar os direitos dos assistidos, submetidos a um maior grau de vulnerabilização - tem adotado as melhores escolhas administrativas e finalísticas? E como as escolhas - mesmo as adequadas - podem ser melhoradas e aperfeiçoadas?**

Os membros foram desafiados a pensar quais deveriam ser os objetivos da DPE/PI, dado que ela pretende se afirmar como uma instituição transformadora da realidade social. E o que foi concluído merece ser transcrito: **a Defensoria deve continuar transformando-se a si mesma, para concretizar a transformação da sociedade piauiense.**

Foi dito e reafirmado por aqueles que contribuíram com a elaboração do Plano a obrigação ético-constitucional da Instituição de levar o cumprimento dos princípios republicano e democrático ao limite, jamais negociando com o interesse público. A Defensoria deve planejar o seu futuro para realizar o melhor serviço público em favor do assistido, pessoa submetida no atual quadro social a um maior grau de vulnerabilidade.



Superadas tais etapas, passou-se à definição do referencial estratégico e, em seguida, à descrição dos objetivos estratégicos. Como no Plano Estratégico anterior foram definidas as perspectivas a serem utilizadas no BSC.

III – OBJETIVOS DE RESULTADOS (STAKEHOLDERS)		
II – OBJETIVOS DE PROCESSOS (CRIAÇÃO DE VALOR)		
II.1 – ATIVIDADE MEIO	II.2 – ATIVIDADE FIM	
I - OBJETIVOS DE GESTÃO E SUPORTE (CRIAÇÃO DE ALINHAMENTO E INFRAESTRUTURA)		
I.1 - PESSOAS	I.2 – INFRAESTRUTURA (FÍSICA E TI)	I.3 - ORÇAMENTO

O **Balanced Scorecard**, por meio de Perspectivas e Temas Estratégicos, permite estruturar a estratégia da organização de forma transparente e sistêmica, tomando preferencialmente como ponto de partida a Perspectiva de Clientes e *Stakeholders* (ENAP, Módulo 4 - Curso Planejamento Estratégico para organizações públicas).

Foram descritos indicadores, metas e objetivos, que se traduzem num sistema de mensuração e comunicação do desempenho organizacional, conforme resultados alcançados.

Com a utilização do BSC, assegura-se uma análise balanceada e integrada da atuação institucional, com a descrição da Estratégia por intermédio de vetores decompostos em objetivos vinculados a temas estratégicos, indicadores de desempenho, metas e iniciativas nas dimensões/perspectivas definidas para acompanhamento do desempenho da organização.

As perspectivas definidas para o BSC:

Objetivos de Resultados (Stakeholders)	Essa perspectiva traduz a missão, visão e valores institucionais para os clientes externos, a partir de uma atuação voltada para satisfação das necessidades dos segmentos da sociedade relacionados ao principal serviço da Instituição, de modo a atender às expectativas do cidadão por meio de ações que denotem a qualidade e excelência dos serviços prestados.
Objetivos de Processos (Criação de Valor)	Expressa a identificação e alinhamento de procedimentos e processos de trabalho necessários para elevar o nível da qualidade dos serviços prestados, dos resultados alcançados e dos processos de trabalho que irão impactar na satisfação das necessidades dos stakeholders. Tratam-se de macroprocessos de gestão operacional; gestão de assistidos (DPE); inovação e; regulatório e social. (ENAP, Módulo 4 - Curso Planejamento Estratégico para organizações públicas).
Objetivos de Gestão e Suporte (Criação de Alinhamento e Infraestrutura)	Constitui-se na priorização de investimentos na capacitação e qualificação dos servidores; melhoria dos sistemas de informação e de infraestrutura e tecnologia, bem como otimização da gestão financeira e orçamentária, numa relação de causa e efeito com as ações que precisam ser efetivadas nas demais perspectivas interligadas, de modo a contribuir para o alcance de resultados estratégicos satisfatórios.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

3

FUNDAMENTOS
ESTRATÉGICOS:
MISSÃO, VISÃO
E VALORES

3. FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS: MISSÃO, VISÃO E VALORES

Para a elaboração do Planejamento Estratégico existem fundamentos que apontam as diretrizes sobre as quais os objetivos, estratégias, iniciativas, programas e projetos serão elaborados.

Missão e visão são caminhos que permitem extrair os temas estratégicos e descrever os objetivos da Instituição. A missão é a razão de existir.

MISSÃO

Garantir às pessoas em situação de vulnerabilidade assistência jurídica integral e gratuita, judicial e extrajudicial, no âmbito individual e coletivo, assegurando-se seus direitos humanos.

VISÃO

Ser Instituição de transformação social do Piauí, através do aperfeiçoamento do atendimento e da consolidação do modelo público de assistência jurídica, com a afirmação da Defensoria como Instituição autônoma e indispensável ao acesso à Justiça.

VALORES

Eficiência - Credibilidade - Humanização do Atendimento - Respeito à dignidade da pessoa humana - Justiça social.

4

O MAPA ESTRATÉGICO



4. O MAPA ESTRATÉGICO

MAPA ESTRATÉGICO – DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PIAUÍ

MISSÃO: Garantir às pessoas em situação de vulnerabilidade assistência jurídica integral e gratuita, judicial e extrajudicial, no âmbito individual e coletivo, assegurando os seus direitos humanos.

VISÃO: Ser Instituição de transformação social do Piauí, através do aperfeiçoamento do atendimento e da consolidação do modelo público de assistência jurídica, com a afirmação da Defensoria como Instituição autônoma e indispensável ao acesso à Justiça.

OBJETIVOS DE RESULTADOS

Assegurar a transformação social do Piauí

Garantir a dignidade das pessoas

Consolidar o modelo público de assistência jurídica

OBJETIVOS DE PROCESSOS (CRIAÇÃO DE VALOR)

ATIVIDADE MEIO

- Fortalecer a comunicação (interna e externa) e a imagem institucional
- Modernizar a gestão da Defensoria Pública
- Melhorar o acesso, qualidade e agilidade do serviço da Defensoria Pública do Piauí
- Assegurar maior eficiência nos processos internos

ATIVIDADE FIM

- Fortalecer a atuação criminal da Defensoria Pública do Piauí
- Consolidar os mecanismos institucionais de solução extrajudicial de conflitos
- Fortalecer a tutela adequada dos direitos coletivos
- Fortalecer a comunicação Interinstitucional e com os movimentos sociais
- Implantar modelo integrado, sistêmico e multidisciplinar de atuação nas atividades meio e finalística
- Educar em direitos

OBJETIVOS DE GESTÃO E SUPORTE (CRIAÇÃO DE ALINHAMENTO E INFRAESTRUTURA)

GESTÃO DE PESSOAS

- Implantar um modelo de gestão de pessoas por competências e propiciar um ambiente de trabalho integrado-colaborativo e humanizado
- Aprimorar a capacitação de membros e servidores
- Atrair e reter talentos, bem como valorizar e motivar membros e servidores

INFRAESTRUTURA E TI

- Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TI
- Ampliar ações de automação e informatização das atividades finalísticas e da área meio
- Assegurar a atualização da infraestrutura física dos imóveis e construir sedes no interior do Estado

ORÇAMENTO

- Aperfeiçoar mecanismos de planejamento e controle da execução orçamentária
- Aprimorar política de gestão e de captação de recursos financeiros



5

OS OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS



5. OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivos estratégicos são os principais **macrodesafios** priorizados pela Defensoria Pública do Estado, a partir da missão, visão e valores. São os vetores que indicam o que deve ser realizado para o alcance de melhorias do desempenho institucional e a redução dos riscos.

Assim, os objetivos estratégicos da DPE/PI constituem o elo entre as diretrizes da instituição e seu referencial estratégico. Determinam o que deve ser feito para que a organização cumpra sua missão e alcance sua visão de futuro. Traduzem o que deve ser enfrentado pela Defensoria no cumprimento do papel constitucional.

Os objetivos eleitos pela Defensoria Pública do Estado do Piauí para a Estratégia 2021/2025 foram priorizados e organizados em vários temas estratégicos e correspondente perspectiva (resultados, processos e gestão/suporte), numa relação de causa e efeito que permite a tradução em indicadores e metas para medição de desempenho.

NAS DIVERSAS REUNIÕES E FORMULÁRIOS OS STAKEHOLDERS APONTARAM COMO TEMAS ESTRATÉGICOS DA DPE/PI:

- ▶ Defesa criminal e sistema prisional
- ▶ Solução extrajudicial de conflitos;
- ▶ Tutela dos direitos coletivos e dos hipervulneráveis;
- ▶ Educação em direitos;
- ▶ Humanização da instituição e aperfeiçoamento do atendimento ao público;
- ▶ Excelência e modernização da gestão financeira, de comunicação e de TI;
- ▶ Valorização da carreira de Defensor(a);
- ▶ Fortalecimento da atuação multidisciplinar.

5.1. OBJETIVOS DE GESTÃO E SUPORTE (CRIAÇÃO DE ALINHAMENTO E INFRAESTRUTURA)



5.1.1. PESSOAS

a) Implantar um modelo de gestão de pessoas por competências e propiciar um ambiente de trabalho integrado-colaborativo e humanizado

O sucesso organizacional está associado às habilidades, aptidões, talentos e experiências das pessoas que compõem seus quadros. A perspectiva estratégica exige atribuir maior relevância à gestão adequada de recursos humanos, notadamente na perspectiva das competências. O termo competências relaciona-se não apenas a aspectos técnicos ou jurídicos. Diz respeito também a habilidades e atitudes. No contexto da DPE/PI é essencial construir um ambiente alinhado à **gestão por competências**, bem como desenvolver programas que criem um ambiente favorável aos desenvolvimento de habilidades nas quais a técnica esteja associada às atitudes favoráveis à **humanização do ambiente de trabalho**.

b) Aprimorar a capacitação de membros e servidores

A Defensoria Pública está inserida num ambiente de elevada complexidade. O sistema da justiça no Brasil compõem-se de diversos atores e o seu funcionamento está sujeito a inúmeras variáveis. Transformações sociais, econômicas, políticas, tecnológicas e jurídicas alteram constantemente o contexto institucional e exigem que o processo de gerenciar o conhecimento da DPE/PI tenha um local de destaque no pensamento organizacional. Capturar, melhorar o acesso e valorizar o conhecimento são essenciais. Nesse contexto, a **educação corporativa** continuada - através de plataformas adequadas - permitirá o aumento de produtividade nas áreas administrativa e finalística. Por isso, mostra-se indispensável **aperfeiçoar a plataforma EAD** e promover a qualificação continuada dos membros e servidores, através de cursos que favoreçam a **aprendizagem e a gestão do conhecimento**, nas áreas administrativa e finalística.

c) Atrair e reter talentos, bem como valorizar e motivar membros e servidores

A valorização de membros e servidores é etapa essencial no processo de melhoria de qualidade dos serviços prestados pela DPE/PI. O ingresso de novos membros e a realização de concurso para servidores se insere como diretriz essencial no modelo defensorial voltado para a obtenção dos melhores resultados. Rendimento e produtividade estão relacionados diretamente a motivação, capacitação e desenvolvimento de habilidades. Portanto, deve ser realizado **concurso para Defensores e servidores**, além de assegurar-se a **recomposição salarial adequada** e a **implementação da premiação de boas práticas e ações Defensoriais**.

5.2. OBJETIVOS DE PROCESSOS (CRIAÇÃO DE VALOR)



5.1.2 INFRAESTRUTURA (FÍSICA E TI)

a) Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TI

Elaborar e implantar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação. O PDTI é um instrumento para realização de um diagnóstico institucional na perspectiva de Tecnologia da Informação. Após a leitura organizacional o Plano Diretor deve apresentar um planejamento e um modelo de gestão de recursos e processos na área de TI. O documento deverá priorizar a adequada e eficiente alocação de recursos nos projetos e ações de TI de maneira alinhada ao negócio, permite o acompanhamento do status dos projetos, monitoramento dos níveis de serviço e avaliação de melhorias.

b) Ampliar ações de automação e informatização das atividades finalísticas e da área meio

O modelo de automação e informatização das atividades desenvolvidas no âmbito da DPE/PI deve ser ampliado. Para tanto, deve ser aprimorada a coleta, o tratamento, a análise, a leitura e a segurança dos dados processados na DPE/PI. Além disso, devem ser providas soluções tecnológicas integradas e inovadoras otimizando o desempenho das atividades institucionais e a respostas às demandas sociais. Nesse contexto, impõe-se a implantação de um novo Data Center na sede da Defensoria, o qual deve assegurar uma infraestrutura de dados e de redes adequada, inclusive com larga utilização de fibra óptica. Em relação aos sistemas de informática, deve-se assegurar que os mesmos sejam atualizados, seguros, integrados e acessíveis.

c) Assegurar a atualização da infraestrutura física dos imóveis e construir sedes no interior do Estado

Readequar a infraestrutura física para garantir funcionalidade e maior conforto às pessoas, bem como fortalecer a estrutura logística e de segurança institucional. Além disso, implementar um programa de construção de sedes próprias em cidades do interior do estado do Piauí.

5.1.3 ORÇAMENTO

a) Aperfeiçoar mecanismos de planejamento e controle da execução orçamentária

Buscar a **excelência nos gastos** da Defensoria Pública, através da **aplicação racional, responsável e efetiva** das receitas da Instituição. Inclusive com a implementação do **Plano Anual de Compras**.

b) Aprimorar política de gestão e de captação de recursos financeiros

Atuar estrategicamente juntos aos Poderes Executivo e Legislativo para obtenção de **recursos extraordinários**, através de convênios e **fortalecimento das receitas do Fundo de Modernização**.

5.2 OBJETIVOS DE PROCESSOS (CRIAÇÃO DE VALOR)

ÁREA MEIO

a) Fortalecer a comunicação (interna e externa) e a imagem institucional

Criar mecanismos adequados para **monitorar a avaliação dos stakeholders** em relação aos serviços, atividades e políticas internas e externas da DPE/PI. **Aperfeiçoar a comunicação** com os diversos atores sociais. A Defensoria do Piauí deve elaborar e implementar projetos para aprimoramento do acesso às informações institucionais e fortalecer a imagem institucional, através de ações de comunicação e publicidade institucional. Ademais, deve procurar **posicionar a imagem da instituição no contexto social e institucional no qual está inserida** e alinhar a linguagem de comunicação de acordo com o público com o qual interage.

b) Modernizar a gestão da Defensoria Pública

Elaborar e implementar programa de mapeamento e otimização de processos internos. A Defensoria deve Implementar a qualidade total nas suas diversas atividades e **aperfeiçoar modelo de governança e gestão institucional**, com a implantação de um modelo de governança para resultados. Deve aperfeiçoar as práticas de controle interno e **implantar um modelo de gestão de projetos e gestão por processos.** Além disso, deve implantar práticas de gestão baseadas em resultados, contemplando o **planejamento e controle de projetos e processos.**

c) Melhorar o acesso, qualidade e agilidade do serviço da Defensoria Pública do Piauí

Padronizar os serviços de atendimento aos assistidos, por meio de ações de modelagem, análise e melhoria de processos de atendimento. Para atender às diretrizes impostas na legislação brasileira, os serviços públicos e o atendimento do usuário devem acontecer de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. A DPE/PI, em obediência ao art. 5º da Lei 13.460/2017 deve adotar as seguintes diretrizes no que respeita ao atendimento dos assistidos: **urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento**; igualdade no tratamento aos usuários, **vedado qualquer tipo de discriminação**; adoção de medidas visando a **proteção à saúde e a segurança dos usuários**; manutenção de **instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço** e ao atendimento; eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

d) Assegurar maior eficiência nos processos internos

Elaborar o Regimento Interno, automatizar tarefas e zelar pela sustentabilidade em toda forma de atuação. A Defensoria do Piauí deve atuar de forma proativa e preventiva, padronizando e uniformizando os processos de trabalho. A Instituição deve **mapear competências** de forma a agilizar o trâmite de processos administrativos. Regularizar as competências e atribuições das diversas unidades, no contexto de uma diretriz continuada de modernização. Toda a atividade institucional da Defensoria Pública deve ser regulamentada por um Regimento Interno. Para membros e servidores é a Lei interna da casa. Através do Regimento devem ser fixadas as atribuições e competências dos diversos setores da organização. Além disso, atenção especial deve ser oferecida ao desenvolvimento minucioso de cada unidade, com uma organização unificada, treinamento e incremento de pessoal. Nesse contexto, deve ser priorizada a realização de reuniões por meio de videoconferências quando demandarem a participação de Defensores que não estejam lotados na capital.

ÁREA FIM

a) Fortalecer a atuação criminal da Defensoria Pública do Piauí

A atuação criminal da Defensoria Pública é algo a reclamar especial atenção, já que é difícil imaginar grau de vulnerabilidade comparável àquele da pessoa submetida à ação das estruturas punitivas estatais. Fatores como a evidente seletividade da persecução penal, o formato inquisitorial do processo penal – a Constituição Federal nunca se impôs nesse campo, como em tantos outros – a cultura do punitivismo e do encarceramento em massa e a crueldade de nosso sistema prisional não admitem dúvida de que a atuação da Defensoria Pública no Sistema de Justiça Criminal é essencial e destacada razão de existir da instituição. Por tal razão, **é essencial fortalecer a atuação criminal da instituição**, inclusive com o **aumento do número de membros** nesse espaço no qual a presença robusta da DPE/PI é estratégica e indispensável. **Mostra-se urgente estimular os núcleos de defesa dos Direitos Humanos**, violados cotidianamente pelo sistema de Justiça Criminal, em particular no âmbito do sistema prisional. Deve-se fortalecer os vínculos e o diálogo institucional entre os espaços da Defensoria Pública responsáveis direta e imediatamente pela defesa dos Direitos Humanos das pessoas processadas criminalmente e/ou inseridas no sistema prisional, a exemplo do Núcleo de Direitos Humanos e Tutelas Coletivas, Diretorias Regional e Itinerante e Categoria Especial. Além disso, deve-se fortalecer as Defensorias de atendimento ao preso e criar programa de acompanhamento do egresso. Apoiar as políticas públicas correlatas à defesa das pessoas encarceradas. Em igualmente importante vertente, espera-se **melhorar a comunicação institucional relativa à atuação criminal**, de modo a enfrentar com coragem e inteligência o estigma que impede quanto a dizer da importância civilizatória das atribuições e competências criminais da Defensoria e **aperfeiçoar o primeiro atendimento criminal**. Por outro lado, deve-se assegurar uma atuação estratégica junto ao Tribunal de Justiça do Estado, com o **aperfeiçoamento do formato** da Categoria Especial e a criação de **mecanismo para mapeamento de recursos** a envolverem temas criminais estratégicos.



b) Consolidar os mecanismos institucionais de solução extrajudicial de conflitos

A Defensoria deve **ampliar a resolução extrajudicial de conflitos e potencializar a resolutividade extrajudicial por meio do estímulo ao diálogo e à autocomposição de conflitos**. Através disso, aumentar a eficiência, eficácia e efetividade do acesso à Justiça por meio da DPE/PI e ampliar a credibilidade e a reputação da Instituição junto à sociedade através da solução extrajudicial de conflitos.

c) Fortalecer a tutela adequada dos direitos coletivos

Aperfeiçoar os instrumentos Institucionais de defesa da tutela dos direitos coletivos. A Defensoria Pública do Piauí deve exigir o cumprimento do direito à **saúde** e do direito à **educação**. Combater a violência doméstica, de gênero e racial. Exigir o cumprimento do direito à saúde mental da criança e do adolescente. Exigir e promover a implementação de políticas públicas protetivas a crianças e adolescentes vítimas de abuso ou exploração sexual. Exigir o respeito aos direitos humanos-residuais. Exigir o cumprimento dos direitos do idoso. Exigir o cumprimento dos direitos das pessoas com deficiência. Promover a igualdade, a inclusão social e assegurar o respeito às comunidades tradicionais. Promover a defesa dos direitos do consumidor.



d) Fortalecer a comunicação Interinstitucional e com os movimentos sociais

Comunicar é transmitir conhecimento, informação ou mensagem. Mas também é pôr em contato, ligar ou unir. Chegar próximo. Entrar em contato, trocar idéias ou conversar. Tornar-se conhecido, propagar-se ou transmitir-se. (Michaelis, Dicionário da língua portuguesa) A Defensoria Pública do Piauí deve colocar em prática os diversos significados da palavra comunicar, notadamente no **contexto interinstitucional** e também com os movimentos sociais. Os atores que atuam no sistema de justiça, os **poderes constituídos e as Instituições e órgãos de controle estatal** (Tribunais de Justiça, Ministérios Público, Assembléia Legislativa, Tribunal de Conta, INSS, Secretarias de Governo, Controladorias) devem figurar como interlocutores permanentes em busca de soluções mais adequadas para os interesses dos assistidos e da própria DPE/PI. Além disso, as diversas representatividades dos movimentos sociais devem encontrar no seio da DPE/PI um porto de diálogo e de comunicação permanente no que respeita aos anseios da população.

e) Implantar modelo integrado, sistêmico e multidisciplinar de atuação nas atividades meio e finalística

Formar líderes, com ênfase na **gestão por processos** e implementar um modelo defensorial de **atuação sistêmica e multidisciplinar**. Fortalecer a **contratação e realizar concurso para áreas afins e necessárias ao serviço público defensorial** de referência e qualidade. **Integrar os diversos núcleos** da DPE/PI através de **programas e projetos interdisciplinares**, adequados à tutela mais ampla dos interesses da população vulnerável e assistida. A Defensoria deve, igualmente, promover uma **integração das diversas coordenações** que compõem a **área meio** da Instituição, de forma a entregar - em todos os setores administrativos da organização - **resultados de excelência** para a gestão superior e para a sociedade

f) Educar em direitos

Garantir uma população consciente dos direitos e garantias legais e constitucionais. A Defensoria do Piauí deve criar uma **cultura de alfabetização de direitos** da sociedade na qual está inserida. Programas e projetos nos quais o modelo de educação é baseado em mudança no próprio estilo de vida e convicções devem ser uma prioridade da Instituição para os próximos anos. Através da educação em direitos a diretriz do **combate às desigualdades e a conseqüente transformação social poderá ser alcançada**. O Programa Mundial para Educação em Direitos Humanos estabelece que a educação em direitos deve favorecer as liberdades fundamentais, a tolerância, a compreensão, a igualdade e a justiça social. E o Programa da ONU deve servir de paradigma para os projetos a serem desenvolvidos na concretização desse objetivo estratégico.

5.3. OBJETIVOS DE RESULTADOS (STAKEHOLDERS)

a) Assegurar a transformação social do Piauí

Transformação é a ação ou o efeito de transformar. Alterar de um estado ou condição para outro. Mudar. A Defensoria Pública do Piauí vai **assegurar a rápida solução das controvérsias e reduzir a exclusão social por meio do acesso à justiça**. Através dos objetivos de processos acima relacionados a sociedade do Piauí será impactada por alterações, mudanças e transformações. A DPE/PI vai promover um **modelo de gestão e atuação transformador da sociedade piauiense, assegurando direitos** e educando a parcela mais necessitada da sociedade.



b) Garantir a dignidade das pessoas

Toda pessoa é portadora de um conjunto de direitos e deveres. Tal conjunto deve assegurar condições mínimas para uma vida saudável. Nenhum ato público ou privado pode excluir da pessoa humana essas condições. A própria razão de ser do Estado e do direito é garantir a dignidade das pessoas. A Defensoria Pública do Estado do Piauí atuará para **garantir que a dignidade da população vulnerável piauiense não seja relativizada**.

c) Consolidar o modelo público de assistência jurídica

Promover a **governança pública no contexto do modelo público de assistência jurídica** (art. 134, CF/88) e adotar o modelo de gestão por processos e resultados no serviço público defensorial. A Defensoria Pública foi designada constitucionalmente para promover a defesa dos direitos dos necessitados.



6

OS
INDICADORES
E METAS





6. OS INDICADORES E METAS

A busca por mecanismos de gestão mais eficazes faz parte do dia a dia de qualquer organização. Com a implantação de uma cultura voltada a uma gestão mais inteligente, a organização pode reduzir custos, melhorar os seus investimentos e ter serviços mais efetivos e ajustados às demandas da sociedade. Com a Defensoria Pública do Piauí não é diferente. A efetividade das ações da Defensoria irá beneficiar os assistidos.

Nesse cenário, **mensurar os resultados** da Defensoria Pública é fundamental. Identificar como os objetivos estratégicos estão sendo alcançados, inclusive o custo necessário para isso, e quais são as oportunidades de melhorias. **Observar indicadores** de desempenho bem elaborados permite ao gestor acompanhar a execução das rotinas e aprimorar a tomada de decisão com alta precisão.

Além disso, pode-se ter uma visão abrangente sobre todos os processos e quais os caminhos necessários para atingir os melhores resultados.

Para aumentar a eficiência e aprimorar os resultados, não basta compreender o que são indicadores de desempenho. É preciso entender quais são suas funções na organização e acompanhá-los. Eles precisam estar alinhados com as estratégias da organização. Caso contrário, corre-se o risco de acompanhar muitos números que não dizem nada e ajudam muito pouco.

Para que a análise dos dados de indicadores seja mais eficaz, um dos pontos-chave é conseguir priorizar as métricas mais importantes. Isso reduz o tempo necessário para que o analista obtenha uma visão estratégica sobre a rotina da organização. E, ao mesmo tempo, consiga avaliar os pontos-chave para que esta tenha melhores resultados em médio e longo prazos.

Para tanto, desenvolveu-se métricas e indicadores para aferição dos resultados obtidos para consecução dos objetivos estratégicos organizacionais.

TABELA 1: 5.1.1 PESSOAS

5.1 OBJETIVOS: GESTÃO E SUPORTE	Objetivo Estratégico:
	a) Implantar um modelo de gestão de pessoas por competências e propiciar um ambiente de trabalho integrado-colaborativo e humanizado
	Indicador 1: Capacitação de Gestores (Diretores, Gerente e Coordenadores)
	Definição Fórmula/Cálculo: N° Gestores / Total Gestores da DPE = %
	Unidade de Medida: % Percentual
	Periodicidade: Anual
	Indicador 2: Pesquisa de Clima Organizacional
	Definição Fórmula/Cálculo: Pesquisa Realizada / Total Colaboradores = \leq 30 %
	Unidade de Medida: % Percentual
Periodicidade: Semestral	
5.1.1 PESSOAS	Objetivo Estratégico:
	b) Aprimorar a capacitação de membros e servidores
	Indicador 1: Capacitações (Membros e Colaboradores)
	Definição Fórmula/Cálculo: N° Cursos / Membros e Colaboradores = %
	Unidade de Medida: % Percentual
	Periodicidade: Anual
	Indicador 2: Cursos EAD (Membros e Colaboradores)
	Definição Fórmula/Cálculo: N° Cursos / Membros e Colaboradores = %
	Unidade de Medida: % Percentual
Periodicidade: Anual	
	Objetivo Estratégico:
	c) Atrair e reter talentos, bem como valorizar e motivar membros e servidores
	Indicador 1: Concurso Público
Definição Fórmula/Cálculo: N° Vagas / N° de Concurso = %	
Unidade de Medida: % Percentual	
Periodicidade: Anual	

TABELA 2: 5.1.1 PESSOAS

	METAS	INDICADORES	ÍNDICE %	FREQUÊNCIA
5.1 OBJETIVOS: GESTÃO E SUPORTE 5.1.1 PESSOAS	\leq 30% de Turnover	1 - Turnover		Mensal
	\leq 30% de Absenteísmo	2 - Absenteísmo		Mensal
	\geq 30% Satisfeito	3 - Clima Organizacional		Semestral
	=R\$ Orçamento	4 - Investimento em Treinamento		Anual
	% de Promoção	5 - Retenção de Talentos		Mensal
	10 anos	6 - Tempo Médio na Instituição		Anual
	100%	7 - Produtividade		Mensal
	100%	8 - Entrevista de Desligamento		Mensal

TABELA 3: 5.1.2 INFRAESTRUTURA (FÍSICA E TI)

5.1. OBJETIVOS: GESTÃO E SUPORTE 5.1.2. INFRAESTRUTURA (FÍSICA E TI)	Objetivo Estratégico: a) Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TI
	Indicador 1: Plano Diretor de TI Definição Fórmula/Cálculo: N° Plano Diretor Unidade de Medida: Un - Unitário Periodicidade: Anual
	Objetivo Estratégico: b) Ampliar ações de automação e informatização das atividades finalísticas e da área meio
	Indicador 1: Automação e Informatização de Sistemas (Meio e Fins) Definição Fórmula/Cálculo: N° Sistemas Implantados / N° Rotinas operacionais ou Procedimentos Necessários = % Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Anual
	Indicador 2: Software/Hardware (Meio e Fins) Definição Fórmula/Cálculo: N° Software + N° Hardware = Un Unidade de Medida: Un - Unitário Periodicidade: Anual
	Indicador 3: Novo Data Center Definição Fórmula/Cálculo: N° Data Center Unidade de Medida: Un - Unitário Periodicidade: Anual
	Objetivo Estratégico: c) Assegurar a atualização da infraestrutura física dos imóveis e construir sedes no interior do Estado
Indicador 1: Reestruturação Física / Logística / Segurança imóveis Definição Fórmula/Cálculo: N° Prédios/Setores/Departamentos Unidade de Medida: Un - Unitário Periodicidade: Anual	
Indicador 2: Construção e reforma Definição Fórmula/Cálculo: N° Imóveis Construídos no interior Unidade de Medida: Un - Unitário Periodicidade: Anual	

TABELA 4: 5.1.2 INFRAESTRUTURA (FÍSICA E TI)

5.1. OBJETIVOS: GESTÃO E SUPORTE 5.1.2. INFRAESTRUTURA (FÍSICA E TI)			
METAS	INDICADORES	ÍNDICE %	FREQUÊNCIA
= 1 un	1 - Plano Diretor de TI		Anual
= 1 un	2 - Data Center		Anual
30% de Automação / Informatização	3 - Automação / informatização atividades (Meio e Fins)		Anual
= Un	4 - Reestruturação física (Prédios, Setores, Departamentos)		Anual
= Un	5 - Construção de sedes regionais		Anual

TABELA 5: 5.1.3 ORÇAMENTO

5.1. OBJETIVOS: GESTÃO E SUPORTE 5.1.2. INFRAESTRUTURA (FÍSICA E TI)			
METAS	INDICADORES	ÍNDICE %	FREQUÊNCIA
= 1 un	1 - Plano Diretor de TI		Anual
= 1 un	2 - Data Center		Anual
≤30% de Automação / Informatização	3 - Automação / informatização atividades (Meio e Fins)		Anual
= Un	4 - Reestruturação física (Prédios, Setores, Departamentos)		Anual
= Un	5 - Construção de sedes regionais		Anual

A gestão por processos busca romper com os modelos funcionais do trabalho, ou seja, implica mudar o pensamento da instituição, criando uma nova cultura organizacional na qual a instituição é vista como um conjunto de processos interligados cuja função é atender às necessidade dos stakeholders, contribuindo assim para o desenvolvimento da sociedade.

Dentro desse contexto, a instituição e seus gestores, detendo maior conhecimento sobre as operações institucionais, podem identificar e solucionar problemas mais facilmente, uma vez que possuem uma visão ampla da instituição.

Para o auxílio nesse processo, elaborou-se algumas métricas para aferição e acompanhamento, alinhado às estratégias definidas no planejamento estratégico.

TABELA 6: 5.2. OBJETIVOS DE PROCESSOS: CRIAÇÃO DE VALOR (ÁREA MEIO)

ÁREA MEIO	
5.2 OBJETIVOS DE PROCESSOS: CRIAÇÃO DE VALOR	Objetivo Estratégico: a) Fortalecer a comunicação (Interna e Externa) e a imagem institucional
	Indicador 1: Comunicação Institucional Definição Fórmula/Cálculo: (Nº Canais Ativos / Usuários) / Acessos Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
	Objetivo Estratégico: b) Modernizar a gestão da Defensoria Pública
	Indicador 1: Gestão Eficaz Definição Fórmula/Cálculo: Nº Sistemas Implantados + Nº Rotinas e Procedimentos Operacionais Otimizados Unidade de Medida: Unitário Periodicidade: Anual
	Objetivo Estratégico: c) Melhorar o acesso, qualidade e agilidade da Defensoria Pública do Piauí
	Indicador 1: Acessibilidade e Agilidade Definição Fórmula/Cálculo: Nº Canais de Acesso / Nº Usuários Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
	Indicador 2: Satisfação Atendimento Assistidos Definição Fórmula/Cálculo: Pesquisa de Percepção ≥ 70% Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
	Indicador 3: Reclamação Atendimento Assistidos Definição Fórmula/Cálculo: Pesquisa de Percepção ≤ 10% Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
	Indicador 4: Espera do Período de Agendamento Atendimento Definição Fórmula/Cálculo: Tempo médio = +/- 30 dias Unidade de Medida: Dias/Média Periodicidade: Anual
	Objetivo Estratégico: d) Assegurar maior eficiência nos processos internos
Indicador 1: Produtividade Definição Fórmula/Cálculo: Demanda Atendida / Demanda Requerida Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal	

TABELA 7: 5.2 OBJETIVOS DE PROCESSOS: CRIAÇÃO DE VALOR (ÁREA FIM)

ÁREA FIM	
5.2 OBJETIVOS DE PROCESSOS: CRIAÇÃO DE VALOR	Objetivo Estratégico: a) Fortalecer a atuação criminal da Defensoria Pública do Piauí
	Indicador 1: Efetividade Área Criminal Definição Fórmula/Cálculo: (N° de Varas / N° Defensores) / Demanda Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
	Objetivo Estratégico: b) Consolidar os mecanismos institucionais de solução extrajudicial de conflitos
	Indicador 1: Efetividade Núcleo Extrajudicial de Conflitos Definição Fórmula/Cálculo: N° de Soluções Efetivadas / N° Demandas Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
	Objetivo Estratégico: c) Fortalecer a tutela adequada dos direitos coletivos
	Indicador 1: Efetividade Direitos Coletivos Definição Fórmula/Cálculo: (N° Ações + N° Projetos) / 100% Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
	Objetivo Estratégico: d) Fortalecer a comunicação interinstitucional e com os movimentos sociais
	Indicador 1: Índice de Confiança Sociedade e os Movimentos Sociais Definição Fórmula/Cálculo: Pesquisa de Percepção ≥ 70% Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Anual
	Objetivo Estratégico: e) Implantar modelo integrado, sistêmico e multidisciplinar de atuação nas atividades meio e finalísticas
	Indicador 1: Líderes treinados Definição Fórmula/Cálculo: N° líderes treinados Unidade de Medida: Un - Unidade Periodicidade: Anual
Indicador 2: Projetos multidisciplinares realizados Definição Fórmula/Cálculo: N° projetos Implantadas Unidade de Medida: Un - Unidade Periodicidade: Anual	
Indicador 3: Profissionais de áreas afins contratados Definição Fórmula/Cálculo: N° profissionais contratados Unidade de Medida: Un - Unidade Periodicidade: Anual	

**TABELA 8:
5.3 OBJETIVOS DE RESULTADOS: STAKEHOLDERS**

5.3 OBJETIVOS DE RESULTADOS: STAKEHOLDERS	OBJETIVO ESTRATÉGICO: a) Assegurar a transformação social do Piauí
	Indicador 1: Redução da Exclusão Social Definição Fórmula/Cálculo: Pesquisa de N° População Vulnerável Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Anual <i>* Realizar pesquisas anuais para identificar e quantificar o número de indivíduos que compõem a população menos favorecida e vulnerável do Estado do Piauí.</i>
	OBJETIVO ESTRATÉGICO: b) Garantir a dignidade das pessoas
	Indicador 1: Assegurar Direitos Definição Fórmula/Cálculo: N° Ações Implantadas / N° Ações Efetivadas Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Anual
	OBJETIVO ESTRATÉGICO: c) Consolidar o modelo público de assistência jurídica
	Indicador 1: Unidades jurisdicionais alcançadas pela DPE/PI Definição Fórmula/Cálculo: N° Comarcas com a presença da Defensoria Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal
Indicador 2: Satisfação Atendimento Assistidos Definição Fórmula/Cálculo: Pesquisa de Percepção ≥ 70% Unidade de Medida: % Percentual Periodicidade: Mensal	



39,572.48

27,471.0



35,692.15

10:34 11:29 11:46 12:05 12:58

7

CONQUISTAS
ALCANÇADAS



7. CONQUISTAS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO PRIMEIRO PLANO ESTRATÉGICO

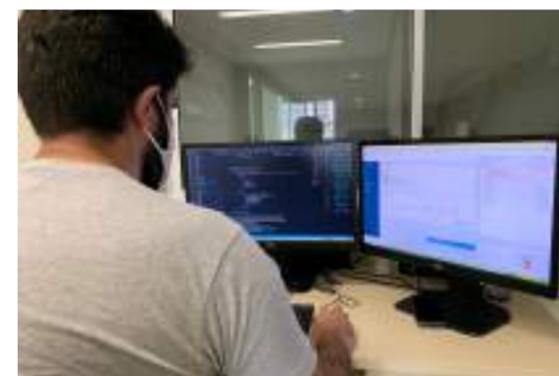
Visando garantir que a Defensoria Pública cumpra a sua missão e possa alcançar a sua visão de futuro, muitos foram os passos dados de forma criteriosa e responsável, fazendo com que atualmente a Instituição tenha alcançado um patamar elevado no que diz respeito a garantia de uma gestão eficiente, que põe em prática inovações capazes de atender às demandas internas e externas, criando condições efetivas para a proposição de mudanças e desenvolvimento de políticas públicas garantidoras de benefícios ao seu público assistido.



Reforma e modernização da sede da Defensoria Pública, em Teresina - PI.

Dentro desse contexto foram alcançadas diversas metas do Primeiro Plano Estratégico, podendo ser destacadas, entre outras, a atualização da infraestrutura física dos imóveis da Instituição, a exemplo da **reforma e ampliação da Sede da Defensoria em Teresina**, obra entregue em novembro de 2021, constituída de um prédio que está totalmente climatizado, com amplo espaço para o Primeiro Atendimento, considerado a porta de entrada para muitos que procuram a Instituição; conta também com um **moderno auditório com capacidade para até 150 pessoas, brinquedoteca e salas devidamente adequadas para diretorias e coordenações**. A fachada foi toda modernizada, trazendo para a edificação leveza e requinte através dos materiais utilizados, vidros e alumínio composto. A sede está equipada também com um gerador de energia e estacionamento com vagas destinadas à acessibilidade.

Também pode ser destacada a **nova sede da Defensoria Pública Regional de Parnaíba, inaugurada em 13 de fevereiro de 2020**, concentrando oito Defensorias Públicas distribuídas nas áreas de Família, Cível, Criminal, Execução Penal, Juizado, entre outras áreas do Direito, além do Núcleo de Defesa da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar e salas destinadas à Mediação. Deve ser mencionada ainda a **nova sede da Defensoria Regional de Picos, mais moderna e equipada para receber a população**. Além de novos imóveis, as Defensorias Regionais e da capital foram equipadas com notebooks, computadores e scanners.



Modernização e atualização da TI da Defensoria Pública

Outra meta do Primeiro Plano estratégico alcançada foi o fortalecimento e aprimoramento da Tecnologia da Informação no âmbito da Defensoria. Novos sistemas foram implementados e muitos treinamentos realizados. Servidores e storages foram implantados. **Uma nova TI pronta para os desafios dos processos eletrônicos**. Vale lembrar: a Defensoria do Piauí já não utiliza papel nos seus processos internos. O gerenciamento eletrônico de documentos administrativos e a padronização do ambiente de TI tornaram-se realidade.

A realização de concurso de Defensores Públicos, também prevista no primeiro Plano Estratégico está em **andamento com o IV Concurso Público** para o provimento de vagas e a formação de cadastro reserva para o cargo de Defensor Público substituto do Estado do Piauí, executado pelo Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos (Cebbraspe), que atualmente encontra-se em cumprimento de etapas.

A implantação da Comunicação Institucional, com a **estruturação da Coordenação de Comunicação para que possa exercer as funções inerentes de forma eficaz** é outra das metas previstas dentro do Primeiro Plano Estratégico, que vem sendo alcançada.

Na área voltada para a humanização do atendimento prestado aos assistidos, assim como na área interna, em questões voltadas para o bom desempenho das atividades funcionais, podem ser elencados os **29 Projetos que foram criados, executados ou estão em execução**, e podem ser vistos no site da Instituição, que tem buscado cada vez mais sair na busca ativa do assistido e levar atendimento e orientações em direitos, assim como formação e empoderamento à diferentes públicos, de acordo com suas especificidades, cumprindo a sua missão constitucional.



Nova sede da Defensoria em Parnaíba - PI



Nova sede da Defensoria em Picos - PI



Concurso Público para Defensor Público



Aquisição de ônibus e vans

PROJETOS DESENVOLVIDOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA:

- ▶ ACCOUNTABILITY DPE/PI
- ▶ ANÁLISE DE RISCO E GESTÃO ESTRATÉGICA DO SERVIÇO PÚBLICO DEFENSORIAL
- ▶ BEM-ESTAR NO TRABALHO
- ▶ CONCILIAR PELA CRIANÇA - A DEFENSORIA PELA PRIORIDADE ABSOLUTA
- ▶ CONSTRUINDO PONTES DE ACESSO JURÍDICO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE CÁRCERE
- ▶ CORTESIA GERA CORTESIA
- ▶ CORTESIA GERA CORTESIA TAMBÉM NO TRABALHO REMOTO
- ▶ DEFENSORIA ITINERANTE EM AÇÃO
- ▶ DEFENSORIA EM FOCO
- ▶ DEFENSORAS POPULARES
- ▶ DEFENSORIA SEM PAPEL
- ▶ EDUCAÇÃO COMO PRÁTICA DA LIBERDADE
- ▶ ELABORAÇÃO DE ORGANOGRAMA E FLUXOGRAMAS ORGANIZACIONAIS
- ▶ ELABORAÇÃO DO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
- ▶ FORÇA-TAREFA DEFENSORIAL
- ▶ JANELA DO AFETO
- ▶ MENTE CIDADÃ – FAMÍLIA, VULNERABILIDADE SOCIAL E SAÚDE MENTAL
- ▶ MEU NOME, MEU ORGULHO
- ▶ OFICINA DA LIBERDADE
- ▶ OFICINA DE PAIS E FILHOS
- ▶ ORIENTAR PARA SERVIR – O QUE VOCÊ PRECISA SABER?
- ▶ LUGAR DE PAI É AO LADO DOS FILHOS - PELA PARENTALIDADE RESPONSÁVEL
- ▶ PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – 2021/2025
- ▶ PREVENÇÃO, INSPEÇÃO E MANUTENÇÃO DPE/PI.
- ▶ PRIMEIRO ATENDIMENTO CRIMINAL
- ▶ TERRA LEGAL – PROMOVENDO SOLUÇÕES JURÍDICAS, URBANÍSTICAS E DE INTERESSE SOCIAL
- ▶ VOZES DOS QUILOMBOS

8. GLOSSÁRIO

- ▶ **Absenteísmo:** Esse termo se refere às ausências de funcionários não programadas no trabalho, pode ser tanto por faltas, atrasos ou saídas antecipadas, independente das causas e justificativas para esse evento.
- ▶ **Balanced ScoreCard-BSC:** Ferramenta de gestão que consiste numa metodologia de medições e gestão de desempenho. Facilita a comunicação e alinhamento entre a organização e seus colaboradores.
- ▶ **Business Model Canvas:** É uma ferramenta de planejamento estratégico, que permite desenvolver e esboçar modelos de negócio novos ou existentes. Aquilo que a organização vai oferecer para o mercado que realmente terá valor para a sociedade.

- ▶ **Clima Organizacional:** É a percepção coletiva que os colaboradores têm da organização. Através da experimentação prática prolongada de suas políticas, estrutura, sistemas, processos e valores; diagnóstico de atitudes dos colaboradores, processos de sensibilização e gestão contínua de clima/cultura que visa facilitar a produtividade, qualidade total e vitalidade organizacional.
- ▶ **Criação de Valor:** Corresponde a estratégias utilizadas para aumentar o valor percebido de um determinado produto, marca, serviço ou organização.
- ▶ **Cultura Organizacional:** Se refere a um conjunto complexo de valores, crenças e ações que definem a forma como a organização é conduzida. Ela é moldada pela história, costumes e tudo que aprendemos ao longo do tempo através da convivência e interação social com determinados grupos.
- ▶ **Entrevista de desligamento:** É um diálogo estruturado, conduzido pelo gestor de RH para conhecer melhor a visão de quem está sendo desligado sobre diversos aspectos da organização.
- ▶ **Gestão do Conhecimento:** Estrutura gerada pela análise de formas de processos de conhecimento sendo aplicada por meio de dois parâmetros: Contextos capacitantes que são os locais físicos, virtuais ou mentais usados pela organização a fim de criar esforços na construção de uma gestão estratégica do conhecimento, e Excedentes cognitivos que correspondem às competências (conhecimentos tácitos, habilidades, atitudes, valores e experiências) que os colaboradores da organização possuem e que vão além das necessidades de seus cargos e funções, podendo gerar uma contribuição direta para a estratégia organizacional.
- ▶ **Indicadores:** Elementos que tem por objetivo apontar, mostrar algo. É um instrumento projetado para fornecer informações e auxiliar no processo decisório.
- ▶ **Matriz Swot:** Ferramenta de gestão, método de planejamento estratégico que engloba análises de cenários para o auxílio no processo de tomada de decisões. Observa-se 4 fatores: Forças, Oportunidade, Fraquezas e Ameaças.
- ▶ **Missão:** É o propósito, é a razão pela qual a organização existe. Define o propósito e seu foco de atuação. Conceito ligado ao produto ou serviço entregue à sociedade. Parte essencial do “planejamento estratégico”.

- ▶ **Planejamento Estratégico:** É uma competência da administração que auxilia gestores a pensar no longo prazo de uma organização. Alguns itens e passos cruciais para o plano estratégico são: missão, visão, objetivos, metas, criação de planos de ação e seu posterior acompanhamento.
- ▶ **Produtividade:** Termo utilizado para definir aquilo que é entregue como resultado de uma pessoa, equipe e organização, durante um certo período de tempo, à relação entre a quantia produzida de um dado produto (ou serviço) em relação aos recursos necessários em sua elaboração.
- ▶ **Retenção de talentos:** Se baseia em um conjunto de práticas e políticas empregadas pela organização para se certificar que seus colaboradores estão acima da média e permaneçam por mais tempo. Assim, acarretando em ganhos e abrindo a possibilidade de um quadro competitivo e diferente.
- ▶ **Stakeholders:** São pessoas ou grupos que possuem interesse, participação, que influencia e é influenciado, através dos objetivos organizacionais.
- ▶ **Turnover:** Indicador que demonstra a alta rotatividade de colaboradores em uma organização, ou seja, um empregado é admitido e outro desligado de maneira sucessiva. Este indicador explicita os diversos motivos que contribuem para o turnover, como: salários baixos, más condições de trabalho e, muitas vezes, a própria insatisfação do funcionário.
- ▶ **Valores:** Conjunto de crenças, ou princípios, que definem e facilitam a participação das pessoas no desenvolvimento da missão, visão e seus próprios valores. Facilitam o comprometimento entre os colaboradores, comunidades e a sociedade.
- ▶ **Visão:** É a descrição do futuro desejado para a organização.

