

Defensoria **presente, forte e** **transformadora!**

Relatório do Planejamento
Estratégico 2025-2028



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO AMAZONAS





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO AMAZONAS

Defensor Público Geral

Rafael Vinheiro Monteiro Barbosa

1ª Subdefensora Pública Geral

Ana Karoline Santos Pinto Rocha

2ª Subdefensor Público Geral

Marco Aurélio Martins da Silva

Corregedor Geral

Clóvis Roberto Soares Muniz Barreto

Subcorregedor Geral

Everton Sarraff Nascimento

Subcorregedora Geral

Monique Cruz Castellani

Produção

Diretoria de Planejamento e Gestão

Diretora de Planejamento e Gestão

Karlla Alynne Queiroz D'Oliveira

Diagramação

Paulo Maciel e Carlos Nunes

Fotos

Acervo DPE-AM



Sumário

Construído a Muitas Vozes: O Diálogo que Moldou Nosso Planejamento Estratégico 25-28	5
Linha do tempo do Planejamento Estratégico 25-28	9
Planejar, Fazer, Verificar, Agir: O Caminho para o Alcance da Nossa Visão de Futuro	10
Workshop Estratégico: Fundamentando a Próxima Fase do Planejamento da DPE-AM	11
O Coração e a Alma da Nossa Instituição: A Identidade que Nos Une	13
Missão	16
Visão	17
Valores	18
O Desenvolvimento Colaborativo das Iniciativas Estratégicas	19
Iniciativas associadas às ações do Memorial de Campanha	40
Seminário Estratégico: Um Marco da Nossa Jornada Coletiva	42



*A capacidade de
execução é o que
diferencia um plano
estratégico brilhante de
um sonho esquecido.*

*Planejar sem executar
é desenhar navios
magníficos que nunca
deixarão o porto: **um
desperdício de visão,
esforço e potencial.***



Carta do Defensor Público Geral do Estado do Amazonas

Senhoras e Senhores,

É com grande satisfação que apresento à sociedade amazonense, às defensoras e defensores públicos, aos servidores e servidoras, bem como a todos que integram a Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE-AM), o nosso Planejamento Estratégico 2025–2028.

Este documento é o resultado de um amplo e criterioso processo de escuta, análise e definição de metas e estratégias que nortearão a atuação da nossa instituição nos próximos quatro anos. Mais do que um plano em si, trata-se de um compromisso institucional com a excelência no atendimento ao cidadão, especialmente àquele que mais precisa de acesso à justiça e da proteção dos seus direitos.

Planejar estrategicamente é um exercício de responsabilidade e maturidade institucional. Em tempos de rápidas transformações sociais, econômicas e tecnológicas, a Defensoria não pode se limitar a reagir aos desafios do presente. É preciso antecipar cenários, identificar oportunidades, reconhecer ameaças e construir caminhos sustentáveis que nos permitam crescer com qualidade, eficiência e impacto social.

Ao longo de sua trajetória, a DPE-AM tem demonstrado que planejamento dá resultado. Desde 2016, quando passamos a investir de forma mais estruturada na elaboração de planos estratégicos, vivenciamos um período de consolidação, crescimento e inovação. Ampliamos nossa presença territorial, diversificamos os serviços, fortalecemos a interlocução com a sociedade civil e nos tornamos referência nacional em boas práticas de gestão pública.

O Planejamento Estratégico 2025–2028 surge nesse contexto, com um olhar no presente e uma visão de futuro. Ele parte de um diagnóstico detalhado sobre onde estamos e para onde queremos ir.

O trabalho envolveu entrevistas, oficinas temáticas e participação ativa de defensores, servidores e membros da equipe técnica, coordenados pela nossa Diretoria de Planejamento e Gestão. Mais de 70 pessoas foram ouvidas ao longo desse processo.

Esse novo ciclo estratégico nos desafia a ser mais resolutivos, acessíveis e inovadores. Estabelecemos diretrizes claras, como:

- Expandir o acesso à justiça, chegando a mais regiões e comunidades do Amazonas;
- Fortalecer a proteção dos direitos humanos e dos grupos vulneráveis, ampliando a presença da Defensoria onde ela é mais necessária;
- Modernizar os processos internos, com tecnologia a serviço do cidadão, melhorando o tempo de atendimento;
- Aprimorar continuamente as capacidades de nossos profissionais, por meio de capacitações e valorização de defensores e servidores;
- Promover educação em direitos, para que o conhecimento da população sobre seus direitos seja também um instrumento de transformação social;
- Fortalecer Núcleos e Defensorias Especializadas;
- Melhorar e ampliar a infraestrutura e recursos tecnológicos;
- Fortalecer a atuação estratégica e institucional

Todas essas metas refletem a essência da Defensoria Pública: presente, forte e transformadora. Pelas experiências que já vivenciamos, reafirmo nosso compromisso com o planejamento como ferramenta de transformação. Planejar é decidir com inteligência, gerir com foco, construir com responsabilidade.

E cada passo será feito com a participação ativa da nossa equipe, em sintonia com os anseios da sociedade e com o compromisso de sermos cada vez mais uma instituição moderna, eficiente e humana.

Agradeço a todos que contribuíram com esse trabalho coletivo. Conto com cada um de vocês para que, juntos, possamos transformar esse planejamento em realidade.

O futuro da Defensoria se constrói no presente, com coragem, dedicação e visão. A Defensoria Pública do Estado do Amazonas não quer apenas estar presente. Quer fazer a diferença na vida de quem mais precisa.

Atenciosamente,

Rafael Barbosa
Defensor Público Geral
Defensoria Pública do Estado do Amazonas



Construído a Muitas Vozes: O Diálogo que Moldou Nosso Planejamento Estratégico 25-28



O presente documento é fruto de uma jornada conduzida com a participação ativa e engajada de membros e servidores da DPE-AM. O processo, estruturado em etapas cuidadosamente planejadas, buscou capturar as particularidades de nossa realidade e construir, de forma conjunta, um caminho robusto para o futuro.

Inicialmente, a etapa de entrevistas estratégicas representou um mergulho profundo na percepção e nos anseios de nosso público interno. Foram dedicadas mais de 90 horas de escuta ativa, por meio de 72 entrevistas individuais com 48 membros e 24 servidores. As informações coletadas permitiram identificar os pontos convergentes e as questões prioritárias a serem trabalhadas em nosso Planejamento Estratégico 2025-2028.



Os tópicos mais recorrentes e os sentimentos expressos pelos entrevistados serviram de insumo para a atualização da identidade organizacional da DPE-AM, alinhando sua Missão, Visão e Valores às expectativas identificadas nesse diálogo, buscando reforçar o propósito institucional, fortalecer o engajamento interno e construir uma conexão autêntica e transparente com os assistidos. Esse processo de atualização foi fundamental para assegurar que a imagem da DPE-AM reflita fielmente a sua essência e o impacto da sua atuação.

O insight adquirido nas entrevistas também serviu de base para a construção da Matriz SWOT. Esta ferramenta essencial de análise proporcionou uma visão clara e objetiva do ambiente interno da DPE-AM, revelando Forças a serem potencializadas e Fraquezas a serem mitigadas, bem como as Oportunidades e Ameaças advindas do ambiente externo.

Na sequência, os elementos da Matriz SWOT foram agrupados, resultando na definição de 8 (oito) Eixos Estratégicos que representam as áreas prioritárias para o desenvolvimento de iniciativas. São eles: Promoção, Proteção e Defesa dos Direitos; Aprendizado e Crescimento; Interiorização do Atendimento; Parcerias e Articulações Estratégicas; Inovação e Captação de Oportunidades; Fortalecimento e Otimização da Gestão; Comunicação e Valorização Institucional; e Aprimoramento Tecnológico e de Infraestrutura. Esses eixos estratégicos, bem como a definição dos grupos intersetoriais para cada um deles, foram divulgados em um Workshop Estratégico realizado junto aos membros e servidores da DPE-AM.

Dando continuidade ao processo participativo, 29 encontros e mais de 70 horas de trabalho colaborativo foram realizados entre a consultoria HM Soluções em Gestão e os 36 integrantes dos grupos intersetoriais. Nessa etapa, marcada pela troca de expertises e pela visão sistêmica, os eixos foram desdobrados em 121 iniciativas estratégicas.



Por fim, o Seminário Estratégico representou um importante marco de compartilhamento e integração. Nele, membros e colaboradores da DPE-AM tiveram a oportunidade de conhecer os resultados das entrevistas, a Matriz SWOT, a nova identidade organizacional e as iniciativas estratégicas desenvolvidas. Essa oportunidade também se constituiu de um palco para que membros e colaboradores da DPE-AM reafirmassem, em união de propósitos, a determinação de impulsionar e consolidar a atuação da Defensoria Pública por meio da implementação diligente das ações estratégicas. Este momento simbolizou o selar de um pacto coletivo em prol do fortalecimento institucional.





Linha do tempo do Planejamento Estratégico 25-28

1. Reunião kickoff para apresentação da proposta do projeto, cronograma de entregas e equipe de consultores HM Soluções em Gestão.

2. Realização de entrevistas individuais com lideranças e servidores e consolidação das questões estratégicas.

3. Definição da nova Identidade Organizacional (Visão, Missão e Valores).

4. Desenvolvimento da Matriz SWOT.

5. Definição dos Eixos Estratégicos e equipes intersetoriais.

6. Realização do Workshop Estratégico para apresentação das questões estratégicas e da agenda de reuniões junto às equipes intersetoriais.

7. Realização das reuniões junto às equipes para levantamento de causas e iniciativas estratégicas.

8. Realização do Seminário Estratégico para divulgação dos trabalhos executados, iniciativas estratégicas priorizadas e pactuação do compromisso de todos.



Planejar, Fazer, Verificar, Agir: O Caminho para o Alcance da Nossa Visão de Futuro

O PDCA, também conhecido como Roda de Deming ou Ciclo de Shewhart, é uma metodologia de gestão de quatro etapas interativas utilizada para o controle e a melhoria contínua de processos e produtos. Sua simplicidade e poder residem na sua lógica cíclica, que permite planejar cuidadosamente as ações, implementá-las de forma controlada, verificar os resultados obtidos e, finalmente, agir para corrigir desvios e padronizar as boas práticas.

Ao aplicar o **PDCA** no contexto do planejamento estratégico da DPE-AM, é formada uma estrutura robusta para:

Plan (Planejar): definir claramente as metas globais, desdobrá-las em objetivos específicos e planos de ação. Nesta fase, identifica-se os recursos necessários, os responsáveis por cada atividade e os indicadores de desempenho que permite o monitoramento do progresso.

Do (Fazer): implementar os planos de ação definidos na fase de planejamento com o intuito de colocar em prática as iniciativas estratégicas definidas.

Check (Verificar): monitorar e avaliar os resultados das iniciativas implementadas, utilizando os indicadores de desempenho definidos na fase de planejamento. Comparar o que foi realizado com o que foi planejado, identificando desvios, sucessos e áreas que necessitam de atenção.

Act (Agir): tomar ações corretivas com base nas análises da fase de verificação. Se os resultados não estiverem de acordo com o esperado, identifica-se as causas dos desvios e implementa-se mudanças para melhorar os processos e garantir o alcance das metas. Se os resultados forem positivos, as boas práticas são padronizadas e disseminadas para garantir a melhoria contínua.



A natureza cíclica do PDCA permite que o planejamento estratégico da DPE-AM seja um processo contínuo de aprendizado e aprimoramento. Ao adotar essa metodologia, é possível estabelecer um ciclo de planejamento, execução, avaliação e ação, fundamental para garantir a qualidade do atendimento prestado aos assistidos e superar os desafios da interiorização plena, assegurando que a visão de futuro se torne uma realidade concreta em todas as regiões desse vasto Amazonas.

Workshop Estratégico: Fundamentando a Próxima Fase do Planejamento da DPE-AM

A partir da identificação das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da Matriz SWOT, oito eixos estratégicos foram definidos com o objetivo de agrupar esses elementos em áreas afins e otimizar o momento de construção de iniciativas. São eles: Promoção, Proteção e Defesa dos Direitos; Aprendizado e Crescimento; Interiorização do Atendimento; Parcerias e Articulações Estratégicas; Inovação e Captação de Oportunidades; Fortalecimento e Otimização da Gestão; Comunicação e Valorização Institucional; e Aprimoramento Tecnológico e de Infraestrutura.

A Diretoria de Planejamento da DPE-AM definiu equipes intersetoriais para cada um desses eixos. Realizou-se, então, um Workshop Estratégico para situar todos os envolvidos sobre o andamento do projeto e a próxima etapa a ser executada: as reuniões para levantamento de causas e iniciativas. Também neste momento, foram apresentados os resultados das entrevistas, a Matriz SWOT e a nova identidade organizacional. O principal objetivo foi garantir que todos os integrantes das equipes iniciassem a próxima fase com o mesmo nível de conhecimento sobre o trabalho já realizado.



Essa oportunidade foi fundamental para integrar as equipes ao processo e fornecer o contexto necessário para a elaboração das estratégias. Ao apresentar o panorama do planejamento, busca-se um entendimento comum e o alinhamento de esforços. O workshop estabeleceu uma base de informações compartilhada, preparando as equipes intersetoriais para o levantamento de causas e a proposição de estratégias eficazes para cada eixo estratégico, impulsionando a colaboração e o avanço do planejamento estratégico da DPE-AM.

O Planejamento Estratégico 2025-2028 da DPE-AM direcionará esforços para que impactem as seguintes áreas:

- **Fortalecimento de núcleos, defensorias especializadas e áreas específicas;**
- **Fortalecimento do atendimento a populações específicas e direitos humanos;**
- **Fortalecimento do setor de capacitação, treinamento e gestão de pessoas;**
- **Ampliação e melhoria da qualidade e do tempo de atendimento ao público e populações vulneráveis;**
- **Fortalecimento da atuação no interior do estado;**
- **Melhoria e ampliação da infraestrutura e recursos tecnológicos;**
- **Fortalecimento da atuação estratégica e institucional;**



**O Coração e a Alma da
Nossa Instituição:
A Identidade que Nos Une**



Imagine uma instituição como um ser vivo. Assim como as pessoas possuem uma identidade que as tornam únicas, com seus valores, história e jeito de ser, as organizações também possuem essa essência que chamamos de identidade organizacional. É o que pulsa no coração da DPE-AM, a combinação especial de tudo aquilo que a Instituição acredita, a forma como ela enxerga o seu papel no mundo e como se relaciona com seus assistidos.

Essa identidade não é apenas um conceito abstrato; ela tem um impacto real e profundo em tudo o que a DPE-AM faz. Pense bem: quando se conhece alguém com valores e propósitos claros, as pessoas não se sentem mais seguras e confiantes nessa relação? Com uma instituição é parecido. Uma identidade forte e bem definida oferece um norte, um motivo maior para o trabalho diário. Saber quem a DPE-AM é e para que ela existe conecta seus membros, colaboradores e servidores uns aos outros, como uma equipe unida por um ideal comum, e impulsiona a todos a darem o seu melhor.

Além disso, a forma como a instituição se apresenta ao mundo, a sua “cara”, é diretamente influenciada por essa identidade. Quando a DPE-AM se mostra autêntica e coerente com o que acredita, constrói-se uma reputação sólida e de confiança com seus assistidos, parceiros e toda a sociedade. É como se a Defensoria Pública dissesse: “Ei, eu sou assim, podem confiar em mim!”.

A construção da identidade organizacional foi um processo feito a muitas mãos e ouvidos. Uma etapa fundamental foi escutar atentamente as vozes de quem faz a DPE-AM acontecer no dia a dia. Nas conversas possibilitadas pelas entrevistas estratégicas, cada pessoa ligada à instituição compartilhou suas experiências, seus sentimentos e a sua visão sobre o que é a Defensoria Pública na prática.

A partir dessa escuta atenta, foi possível traduzir em palavras o que os entrevistados sentiam no coração: a missão



de lutar pelo acesso à justiça e pelos direitos fundamentais com um olhar especial para as pessoas mais vulneráveis do Amazonas. Os valores, como a ética que guia as ações, a autonomia que permite trabalhar com liberdade, o cuidado humano que é dedicado a cada caso, a busca constante pela excelência e o forte compromisso social, ganharam ainda mais força e clareza. E a visão da DPE-AM de ser reconhecida como essencial para uma sociedade mais justa e cidadã no Amazonas se fortaleceu ainda mais.

Assim, a identidade organizacional da DPE-AM, construída a partir das experiências e sentimentos de todos que fazem parte dela, é muito mais do que um documento. É a sua história, os sonhos e a dedicação de uma instituição dedicada a construir um futuro mais justo para o povo amazonense. É a alma que une seus colaboradores, membros e servidores e impulsiona a instituição a seguir em frente, lado a lado com aqueles que mais precisam de seu apoio.





MISSÃO

► **É o que a instituição faz.**

“Uma missão inspiradora não apenas informa o que a organização faz, mas também evoca um senso de significado e pertencimento entre seus membros.” Simon Sinek

Missão é a declaração da Instituição sobre o que ela é, sua RAZÃO DE EXISTIR e os serviços que presta.

Missão da DPE-AM: Servir como um instrumento de transformação social, por meio de assistência jurídica de excelência, educação em direitos e atendimento humanizado à pessoas em situação de vulnerabilidade, promovendo a dignidade, cidadania e proteção dos direitos constitucionais.



VISÃO

► É o que a instituição quer.

A Visão de Futuro define o que a Instituição **PRETENDE SER**, dando forma e direção ao seu futuro. Tem o poder de motivar e inspirar.

“A visão nunca é limitada pelo que vemos, mas pela coragem de ir além. O futuro pertence àqueles que têm coragem de imaginar um mundo melhor e trabalhar incansavelmente para alcançá-lo.” Nelson Mandela

Visão da DPE-AM: Tornar-se, até 2028, uma instituição plenamente interiorizada, garantindo atendimento jurídico de qualidade e gratuito às pessoas em situação de vulnerabilidade em todas as regiões do Amazonas.



VALORES

► O que a instituição é.

"Os valores organizacionais formam um campo de possibilidades. O que está dentro do campo é possível e, o que está fora, não é possível. " Ken O'Donnell

Os Valores são as IDEIAS FUNDAMENTAIS em torno das quais a Instituição se constrói. Descreve como a escola irá atuar no cotidiano.

Valores da DPE-AM: Empatia; Respeito; Ética; Humanização, Excelência no Atendimento; Transparência e Transformação Social.



O Desenvolvimento Colaborativo Das Iniciativas Estratégicas



Os elementos dispostos na Matriz SWOT foram agrupados em 8 eixos e trabalhados individualmente pelos grupos intersetoriais durante as reuniões estratégicas.

Como parte da dinâmica, causas foram levantadas para cada elemento agrupado nos eixos e, posteriormente, ações de contramedida foram delimitadas para cada causa. Após 29 reuniões e quase 70 horas de trabalho colaborativo, 121 ações haviam sido desdobradas.

Eixo 1: Promoção, Proteção e Defesa de Direitos

Este eixo concentra-se e busca fortalecer a atividade-fim da DPE-AM.

INICIATIVA 1: Estabelecer um ciclo de avaliação contínua da comunicação virtual com o assistido, buscando garantir o uso de uma linguagem didática e acessível, evitando o uso de terminologia excessivamente técnica.



Eixo 1: Promoção, Proteção e Defesa de Direitos

Este eixo concentra-se e busca fortalecer a atividade-fim da DPE-AM.

INICIATIVA 2: Fortalecer parcerias com ativistas e representantes de grupos minoritários, buscando maior articulação e proximidade, bem como adoção de práticas de inclusão efetivas.

INICIATIVA 3: Promover a divulgação e a atualização contínua do espaço na intranet dedicado à educação em acessibilidade.

INICIATIVA 4: Criar mecanismos para facilitar o acesso e fomentar o uso da cartilha destinada aos atendentes com orientações sobre as etapas do processo e informações relevantes a serem repassadas no atendimento.

INICIATIVA 5: Criar setor de atendimento ao assistido destinado à orientação das pessoas, realização de agendamento e demais atendimentos que não envolvam atuação jurídica.

INICIATIVA 6: Firmar convênios estratégicos com instituições como o Ministério da Justiça, SEJUSC, SEMASC, objetivando a melhoria e organização dos registros públicos no Estado e assegurando o protagonismo da DPE-AM nesta questão.

INICIATIVA 7: Criar um setor multidisciplinar de apoio a demandas coletivas dos núcleos especializados, como de saúde pública, por exemplo e de atendimento a questões técnicas não judiciais (ex. contábeis, testes de DNA), com foco especial nas demandas dos interiores, melhorando a eficácia e agilidade na resolução dessas questões.



Eixo 1: Promoção, Proteção e Defesa de Direitos

Este eixo concentra-se e busca fortalecer a atividade-fim da DPE-AM.

INICIATIVA 8: Estabelecer pesos diferenciados na meritocracia para a atuação extrajudicial, valorizando-a de forma mais estratégica em relação às petições e audiências.

INICIATIVA 9: Fomentar a cultura da atuação extrajudicial, promovendo alternativas à judicialização. Para isso, fortalecer a comunicação vinda da administração, com a construção de um calendário de atividades que incentive e esclareça a importância da atuação extrajudicial.

INICIATIVA 10: Fortalecer a comunicação interna para melhorar o fluxo de informações sobre oportunidades de atuação em tutelas coletivas, promovendo uma colaboração mais coordenada entre os grupos de trabalho e aprimorando a atuação conjunta nos casos.

INICIATIVA 11: Adequar a Defensoria aos padrões de acessibilidade (infraestrutura dos prédios, aplicativos de agendamento e instrumento de atendimento).

INICIATIVA 12: Desenvolver uma agenda de atividades de educação em direito, com foco em sensibilizar a população. (Isso incluirá a criação de um programa de sensibilização em parceria com secretarias e universidades, visando promover a conscientização e o engajamento comunitário).



Eixo 1: Promoção, Proteção e Defesa de Direitos

Este eixo concentra-se e busca fortalecer a atividade-fim da DPE-AM.

INICIATIVA 13: Construir um programa de integração mais robusto, com maior tempo de duração e aplicado em período anterior ao início das atividades (aplicada a todos) para que os entrantes absorvam o padrão de qualidade de atendimento da DPE-AM.

INICIATIVA 14: Implementar um programa de mentoria focado no desenvolvimento de habilidades gerenciais para todos os colaboradores, com o objetivo de elevar a maturidade gerencial e aprimorar a gestão dentro da organização.

INICIATIVA 15: Desenvolver uma programação anual, dentro do Defensoria Tá Na Área, focada em registros públicos, incluindo a realização de mutirões para atender às áreas com maior demanda, como comunidades indígenas e regiões do interior.

INICIATIVA 16: Realizar ações de busca ativa para alcançar assistidos que, por sua situação, dificilmente procurariam os serviços da DPE, como mutirões voltados à população em situação de rua, visitas a escolas, asilos e casas de internação, dentro do programa Defensoria Tá Na Área.

INICIATIVA 17: Reestruturar e fortalecer o mutirão periódico para atendimento das unidades prisionais do interior, com estrutura específica, equipe própria e com o aumento de sua frequência no calendário anual, considerando as especificidades e demandas de cada região.



Eixo 1: Promoção, Proteção e Defesa de Direitos

Este eixo concentra-se e busca fortalecer a atividade-fim da DPE-AM.

INICIATIVA 18: Estabelecer parcerias com consulados (para atendidos que não falam português) e com a Secretaria de Educação (para atendidos que se comunicam em Libras), visando disponibilizar tradutores durante o atendimento.

INICIATIVA 19: Comunicar e institucionalizar o uso do software de tradução de libras, bem como oferecer capacitações para todos os envolvidos no atendimento ao assistido.

INICIATIVA 20: Reestruturar o acompanhamento dos processos, com foco nos interesses recursais e nos valores a receber. (Isso incluirá a criação de um relatório de divulgação, uma ferramenta de coleta de dados e fluxos para sinalizar os processos que geraram honorários. Além disso, será estabelecida uma norma para o formato de acompanhamento dos honorários, garantindo maior eficiência e transparência).

INICIATIVA 21: Realizar estudo de parcerias para modelo de atendimento fluvial. Viabilizar parcerias para utilizar os barcos desses parceiros.

INICIATIVA 22: Definir e implementar um padrão mínimo de infraestrutura para o funcionamento dos polos.



Eixo 2: Aprendizado e Crescimento

Foca no desenvolvimento contínuo de servidores e colaboradores, fortalecendo competências.

INICIATIVA 1: Fomentar o desenvolvimento de uma cultura de feedback contínuo.

INICIATIVA 2: Disponibilizar, no mínimo, um curso a cada trimestre destinado à atividade-meio a ser considerado como elegível para os critérios da meritocracia.

INICIATIVA 3: Ampliar a comunicação de ações relevantes que tenham potencial de veiculação nos canais de comunicação da DPE-AM ou de mídia externa, dando atenção às atuações da DPE fora dos polos e UDIs.

INICIATIVA 4: Fomentar atividades de confraternização e ações sociais como o fortalecimento do CSEI, da INTEGRAÇÃO (compartilhamento de boas práticas), atividades em grupo (incluindo recreativas no mês da Defensoria), com estabelecimento de um calendário dessas ações.

INICIATIVA 5: Construir e implementar matriz de competência para fortalecimento de um programa de desenvolvimento do colaborador/servidor.

INICIATIVA 6: Incluir a matriz de competência no fluxo de seleção para preenchimento de vagas internas e comunicar seu uso para toda a Instituição, a fim de garantir a transparência e clareza nos processos de seleção internos.



Eixo 2: Aprendizado e Crescimento

Foca no desenvolvimento contínuo de servidores e colaboradores, fortalecendo competências.

INICIATIVA 7: Potencializar o uso dos espaços físicos da Defensoria Pública para fortalecer a comunicação dos feitos da Instituição, com a informação dos nossos resultados, ações, mutirões, benfeitorias e demais comunicados, visando engajamento e o desenvolvimento do senso de pertencimento entre os colaboradores.

INICIATIVA 8: Ofertar capacitações para os servidores sobre as dinâmicas dos plantões, estabelecendo um padrão de atendimento utilizando servidores-referência como modelos de atuação e incluindo essa capacitação como pré-requisito para a participação nos plantões.

INICIATIVA 9: Garantir a participação dos estagiários nas capacitações (priorizar que essas capacitações sejam oferecidas no horário de trabalho).

INICIATIVA 10: Comunicar massivamente ações que beneficiam os servidores.

INICIATIVA 11: Estabelecer parcerias com instituições que proporcionem a atividade de ginástica laboral.

INICIATIVA 12: Criar um questionário final que avalie, de forma efetiva, a absorção do conteúdo e evolução/desempenho dos membros e servidores nos cursos online.

INICIATIVA 13: Mapear atividades e atribuições dos colaboradores buscando otimizar a atuação dos colaboradores, incluindo realocações, para dirimir impacto do déficit de pessoal (Modelo de referência).



Eixo 2: Aprendizado e Crescimento

Foca no desenvolvimento contínuo de servidores e colaboradores, fortalecendo competências.

INICIATIVA 14: Realizar busca ativa de oportunidades atrativas e criativas de capacitações para os colaboradores (cursos com descontos, como o de línguas, descontos em livrarias, descontos em cursos virtuais, cursos de véspera de OAB e cursos de instituições com forte reconhecimento no mercado), incluindo a busca por cursos de qualificação e programas stricto e lato sensu.

INICIATIVA 15: Realizar um diagnóstico de maturidade da gestão da Instituição com a promoção e acompanhamento de uma trilha de capacitação.

INICIATIVA 16: Adotar indicadores qualitativos para a meritocracia, como prazo de andamento dos processos, satisfação do assistido e tempo de espera do atendimento.

INICIATIVA 17: Reduzir impacto/peso dos critérios quantitativos, equilibrando com os critérios qualitativos. Estruturação de uma dinâmica complementar, oferecendo bônus para colaboradores que atingissem os novos indicadores.

INICIATIVA 18: Realizar formação para elaboração de estudos técnicos preliminares em apoio ao DAAC.



Eixo 3: Interiorização do Atendimento

Foca na ampliação da presença da Defensoria em municípios do interior, garantindo acesso à justiça em regiões remotas e de difícil alcance.

INICIATIVA 1: Aumentar a visibilidade do trabalho da Defensoria Pública, aprimorando a divulgação das ações da Instituição, destacando sua importância, a missão institucional, as causas que apoia e o impacto significativo de seus serviços na sociedade.

INICIATIVA 2: Treinar os coordenadores do interior em resolução de conflitos interpessoais e comunicação não-violenta.

INICIATIVA 3: Fortalecer a realização de parceria para mutirões de áreas temáticas em regiões remotas visando aprimorar a imagem da Instituição e ampliar o acesso aos serviços.

INICIATIVA 4: Desenvolver Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para situações específicas e recorrentes, como a preparação de gestores públicos para lidar com administrações que apresentem menor nível de cooperação nos municípios do interior do Estado.

INICIATIVA 5: Estabelecer articulações com órgãos de maior abrangência, a fim de evitar que a atuação fique limitada e comprometida devido às particularidades das negociações políticas regionais.



Eixo 3: Interiorização do Atendimento

Foca na ampliação da presença da Defensoria em municípios do interior, garantindo acesso à justiça em regiões remotas e de difícil alcance.

INICIATIVA 6: Mapear, por meio de busca ativa, boas práticas exitosas e estabelecer sistemática de compartilhamento e incentivo da documentação das boas práticas por todos os membros, destacando que a responsabilidade pela melhoria contínua é compartilhada por toda a equipe e não se restringe apenas à administração. (Atendimento, articulações, resolução de conflitos).

INICIATIVA 7: Fortalecer a atuação coletiva para atendimento a povos tradicionais.

INICIATIVA 8: Desenvolver soluções específicas e mais eficazes para os polos que enfrentam maiores dificuldades com o excesso de nomeação de advogados dativos, identificando causas internas e externas do não atendimento.

INICIATIVA 9: Elaborar e informatizar o fluxo de intimações no sistema interno, permitindo o acompanhamento das etapas, e estabelecer procedimentos claros e eficientes para garantir que todas as partes envolvidas sejam devidamente notificadas.

INICIATIVA 10: Implementar projetos voltados para a promoção da saúde mental, oferecendo apoio adequado aos membros, servidores e colaboradores do interior.

INICIATIVA 11: Realizar estudo de viabilidade de uma dinâmica de funcionamento das unidades descentralizadas no interior e propor a reestruturação do atendimento, visando maior eficiência por meio da implementação de atendimentos online.



Eixo 3: Interiorização do Atendimento

Foca na ampliação da presença da Defensoria em municípios do interior, garantindo acesso à justiça em regiões remotas e de difícil alcance.

INICIATIVA 12: Treinar os coordenadores do interior em gestão e articulação política, visando aprimorar o relacionamento e a comunicação com figuras políticas locais, aproveitando a proximidade dos membros da região para fortalecer a representatividade Institucional.

Eixo 4: Parcerias e Articulações Estratégicas

Foca na a construção de alianças com instituições públicas e privadas para ampliar o impacto das ações e serviços prestados.

INICIATIVA 1: Estabelecer convênios com conselhos e universidades, contratação de colaboradores especializados, utilizando como modelo as boas práticas do Ministério Público, com o intuito de suprir a falta de alguns profissionais no corpo técnico da Defensoria, reduzir a dependência de agentes externos e facilitar a resolução de questões técnicas não-judiciais.

INICIATIVA 2: Institucionalizar os momentos de compartilhamento de boas práticas entre os defensores, incluindo esses encontros no calendário oficial de ações da DPE-AM, com o objetivo de promover a troca de conhecimentos e fortalecer a atuação coletiva. (Incluir essas boas práticas na grade de cursos da Escola).

INICIATIVA 3: Fortalecer a comunicação interna sobre as ações da DPE-AM junto a classe política nacional.



Eixo 4: Parcerias e Articulações Estratégicas

Foca na a construção de alianças com instituições públicas e privadas para ampliar o impacto das ações e serviços prestados.

INICIATIVA 4: Designar um ponto focal responsável por realizar o mapeamento de comissões existentes, o agendamento de reuniões e a articulação com os diversos envolvidos, garantindo organização e eficiência no processo.

INICIATIVA 5: Realizar, por meio da Central de Atendimento ao assistido, o mapeamento dos principais conflitos de atribuições, promovendo orientação padronizada ao assistido que procure a DPE-AM com uma demanda que fuja à esfera de atuação da instituição.

INICIATIVA 6: Capacitar, orientar e monitorar o agendamento presencial do atendimento inicial na recepção de cada unidade da DPE, independente da área que o assistido busque atendimento, proporcionando um processo mais claro e acessível.

INICIATIVA 7: Fortalecer as áreas de Ambiental e Direitos Humanos para captação de oportunidade, dedicada à gestão de parcerias com organizações internacionais, com o objetivo de otimizar a participação da DPE-AM em projetos globais e multilaterais.

INICIATIVA 8: Garantir a participação de um representante da DPE-AM nas COPs, promovendo a presença e a voz da instituição nas discussões sobre questões ambientais e de direitos humanos.

INICIATIVA 9: Realizar um levantamento das possíveis ações de parceria junto a Defensora Pública da DPE-MG atuante na ONU, explorando oportunidades de colaboração em direitos humanos e temas internacionais.



Eixo 4: Parcerias e Articulações Estratégicas

Foca na a construção de alianças com instituições públicas e privadas para ampliar o impacto das ações e serviços prestados.

INICIATIVA 10: Promover mutirões em parceria com o poder legislativo e/ou governo municipal, com ênfase em mutirões previdenciários, visando ampliar o alcance e a efetividade dos atendimentos. Ampliar a participação da DPE nos projetos dos parceiros, garantindo sua presença em todas as iniciativas do governo.

INICIATIVA 11: Designar um Defensor Público (ou um grupo de defensores) dentro do Núcleo de Direitos Humanos, com foco exclusivo em mitigações internacionais, para garantir a atenção adequada às demandas globais e resolver a sobrecarga de atribuições que impedem o foco nessas questões especiais.

INICIATIVA 12: Centralizar na DPLAN as demandas relacionadas às parcerias, com o objetivo de otimizar a gestão e o acompanhamento dessas iniciativas.

INICIATIVA 13: Estabelecer um fluxo organizado de trabalho dentro do setor de centralização de demandas, garantindo a eficiência e a coordenação adequada das atividades relacionadas às parcerias.

INICIATIVA 14: Organizar a realização de um Júri Simulado pela ESUDPAM, avaliando a possibilidade de participação da DPE-AM no Supercampeonato, para fomentar a prática e o aprendizado contínuo.

INICIATIVA 15: Viabilizar a realização dos eventos da ES-MAM no auditório da DPE-AM, com o objetivo de destacar o protagonismo da instituição e promover sua visibilidade.



Eixo 5: Inovação e Captação de Oportunidades

Foca na a construção de alianças com instituições públicas e privadas para ampliar o impacto das ações e serviços prestados.

INICIATIVA 1: Ampliar o quadro de pessoal do setor de captação de oportunidades, incluindo o perfil de um profissional voltado à gestão de projetos definido por meio de uma Matriz de Competência e o apoio integral de um profissional da área fim.

INICIATIVA 2: Promover um ambiente que incentive os membros a criarem e desenvolverem projetos e programas que captem recursos, parcerias ou oportunidades para a Instituição.

INICIATIVA 3: Mapear, categorizar e priorizar as questões ambientais específicas de cada região com a colaboração dos polos locais.

INICIATIVA 4: Realizar busca ativa de organizações que possuam projetos bem-sucedidos na área ambiental para parcerias com a DPE-AM.

INICIATIVA 5: Estabelecer e estruturar o Comitê Estratégico de Tecnologia, definindo suas funções e responsabilidades dentro da organização.

INICIATIVA 6: Desenvolver portfólio estratégico e guia de orientações para apoiar a captação e estruturação de projetos, respectivamente.

INICIATIVA 7: Estruturar um radar de oportunidades que busque editais disponíveis em Organizações, Ministérios e demais parceiros.

INICIATIVA 8: Implementar um fluxo eficiente de monitoramento de convênios e projetos, com a capacitação das equipes envolvidas e o fortalecimento de uma equipe para atuar nesse monitoramento.



Eixo 6: Fortalecimento e Otimização da Gestão

Visa aprimorar processos administrativos e gerenciais, garantindo uma atuação mais eficiente e sustentável.

INICIATIVA 1: Fortalecer a utilização do Solar, promovendo o compartilhamento de boas práticas dentro da ferramenta e estabelecendo a obrigatoriedade do seu uso por todos os membros da Instituição.

INICIATIVA 2: Modernizar o sistema Solar, identificando áreas de melhoria para otimizar a funcionalidade e a usabilidade do sistema.

INICIATIVA 3: Implementar um programa de reconhecimento que se estenda aos estagiários, a realização de celebrações para valorizar e motivar os colaboradores e o reconhecimento pelos serviços prestados e desempenhos excelentes.

INICIATIVA 4: Desenvolver um projeto piloto para a criação de uma central de atendimento de qualidade, focada em oferecer um serviço ágil, eficiente e personalizado, visando melhorar a experiência do cidadão.

INICIATIVA 5: Ampliar o alcance do Defensoria Tá Na Área, garantindo que mais comunidades tenham acesso aos serviços da Instituição de forma eficiente e contínua.

INICIATIVA 6: Desenvolver uma política de democratização do chamamento (mutirões e plantões), criando um processo estruturado com critérios de seleção, participação e avaliação transparentes.

INICIATIVA 7: Fortalecer a comunicação interna por meio de uma campanha de sensibilização, com o objetivo de engajar os colaboradores, promover a conscientização sobre a visão, os valores e as metas institucionais e fortalecer a cultura organizacional.



Eixo 6: Fortalecimento e Otimização da Gestão

Visa aprimorar processos administrativos e gerenciais, garantindo uma atuação mais eficiente e sustentável.

INICIATIVA 8: Oficializar os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), garantindo a formalização e padronização dos processos e assegurando a adesão por toda a equipe.

INICIATIVA 9: Redesenhar o processo de avaliação de desempenho, estabelecendo a periodicidade das avaliações, definição de metas claras e objetivas, delimitação uma seção específica para justificativas e observações, a inclusão de um cronograma de feedback pós-avaliação, a criação de planos de ação para o desenvolvimento contínuo dos colaboradores e a comunicação eficiente do processo.

INICIATIVA 10: Desenvolver programas de formação inicial e continuada, com ênfase em uma trilha de desenvolvimento de liderança, englobando potenciais líderes e lideranças já existentes.

INICIATIVA 11: Criar um gabinete de crise com protocolo adaptado às adversidades encontradas, incluindo o mapeamento, agrupamento e a criação de procedimentos específicos para cada tipo de crise, com protocolo de comunicação com fluxo que garanta respostas rápidas e eficientes.

INICIATIVA 12: Oferecer capacitações aos membros e servidores, com foco no desenvolvimento e implementação do plano estratégico de execução das emendas, garantindo alinhamento e eficácia das ações.

INICIATIVA 13: Oferecer capacitações em Media Training, visando preparar os membros da instituição para lidar com a mídia de forma eficaz, garantindo uma comunicação clara e assertiva em situações públicas e de crise.



Eixo 6: Fortalecimento e Otimização da Gestão

Visa aprimorar processos administrativos e gerenciais, garantindo uma atuação mais eficiente e sustentável.

INICIATIVA 14: Estabelecer uma tabela de valores para grupos de trabalho e mutirões, definindo a possibilidade de remuneração para os envolvidos, com base em critérios justos e transparentes.

INICIATIVA 15: Desenvolver o Plano de Contratação Anual, definindo as necessidades de contratação de acordo com a demanda e recursos disponíveis, evitando contratações desnecessárias ou inadequadas.

Eixo 7: Comunicação e Valorização Institucional

Trabalha para fortalecer a imagem da Defensoria e aproximar a instituição da sociedade por meio de estratégias de comunicação.

INICIATIVA 1: Definir, na equipe da Diretoria de Comunicação, um colaborador/servidor que atue como um catalisador e articulador das demandas originadas no interior do Estado.

INICIATIVA 2: Desenvolver ou retomar projetos que aumentem a presença da DPE-AM nas comunidades, em escolas e outros espaços, com a produção de materiais impressos institucionais, objetivando sensibilizar, envolver e engajar a população, destacando a atuação e a importância da Defensoria no cotidiano das pessoas e aumentando a confiança da comunidade nos serviços oferecidos pela instituição.



Eixo 7: Comunicação e Valorização Institucional

Trabalha para fortalecer a imagem da Defensoria e aproximar a instituição da sociedade por meio de estratégias de comunicação.

INICIATIVA 3: Institucionalizar os programas de relacionamento com a sociedade civil organizada, garantindo que se tornem permanentes e independentes de um único responsável.

INICIATIVA 4: Impulsionar o uso da intranet, tornando-a uma ferramenta essencial na rotina dos defensores, servidores e colaboradores.

INICIATIVA 5: Ampliar o alcance da comunicação interna para que as ações da DPE-AM sejam coletadas e informadas com clareza e rapidez a todos os colaboradores da instituição.

INICIATIVA 6: Fortalecer o Fale Conosco, aumentando do quadro, melhorando sua estrutura e capacidade de resposta.

INICIATIVA 7: Elaborar um projeto de educação em direitos para captar recursos ou emendas parlamentares, em que seja possível destinação de verba para fortalecer o setor de comunicação da Instituição.

INICIATIVA 8: Implementar um canal de comunicação e notificação com o assistido, proporcionando suporte contínuo.

INICIATIVA 9: Mapear as áreas estratégicas de atuação e definir as principais regiões para a presença da Defensoria Pública (Pesquisa de opinião).



Eixo 7: Comunicação e Valorização Institucional

Trabalha para fortalecer a imagem da Defensoria e aproximar a instituição da sociedade por meio de estratégias de comunicação.

INICIATIVA 10: Estabelecer uma comunicação estratégica adaptada às necessidades do Interior do Estado, levando em consideração suas especificidades locais.

INICIATIVA 11: Produzir conteúdo audiovisual com informações institucionais, serviços oferecidos e educação em direitos para veiculação nos espaços de atendimento da DPE-AM (aquisição de TVs) e nos espaços de órgãos e instituições parceiras.

INICIATIVA 12: Desenvolver, divulgar e acompanhar a aplicação de um modelo de atendimento, com o estabelecimento do “jeito Defensoria Pública de atender” como uma marca de qualidade da instituição, garantindo a padronização no atendimento aos assistidos.

Eixo 8: Aprimoramento Tecnológico e de Infraestrutura

Dedica-se à modernização de recursos tecnológicos e à melhoria das instalações.

INICIATIVA 1: Elaborar um cronograma de manutenção preventiva para as áreas de TI e Engenharia.

INICIATIVA 2: Definir um fluxo padronizado para a solicitação e acompanhamento dos processos demandados ao DTI.



Eixo 8: Aprimoramento Tecnológico e de Infraestrutura

Dedica-se à modernização de recursos tecnológicos e à melhoria das instalações.

INICIATIVA 3: Divulgar o calendário de capacitações presenciais, designando um servidor como ponto focal (agente de conhecimento do SOLAR).

INICIATIVA 4: Sistematizar o processo de aprendizagem, incluindo a comunicação sobre os cursos disponibilizados sobre o SOLAR e a avaliação das competências técnicas essenciais para a execução das atividades diárias.

INICIATIVA 5: Mapear as principais dúvidas dos usuários e realizar capacitações para os atendentes, visando aprimorar o atendimento no sistema de atendimento virtual.

INICIATIVA 6: Ampliar acesso aos sistemas de órgãos parceiros. Mapear internamente os acessos já disponíveis aos sistemas de órgãos parceiros e identificar as necessidades institucionais pendentes.

INICIATIVA 7: Realizar o mapeamento das demandas e estruturar critérios para a priorização dos módulos para aprimoramento do SGI.

INICIATIVA 8: Estabelecer um fluxo de solicitação de melhorias referentes ao TatoDesk.

INICIATIVA 9: Disponibilizar acesso à internet para todas as UDIs por meio da implementação da tecnologia Starlink.



Eixo 8: Aprimoramento Tecnológico e de Infraestrutura

Dedica-se à modernização de recursos tecnológicos e à melhoria das instalações.

INICIATIVA 10: Captar recursos em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) para o desenvolvimento de um sistema de mensageria e de uma inteligência artificial próprios da DPE-AM.

INICIATIVA 11: Mapear necessidades internas de softwares e buscar soluções no mercado ou parcerias para a aquisição ou utilização desses softwares.

Iniciativas associadas às ações do Memorial de Campanha

As iniciativas abaixo foram definidas com o intuito de englobar as ações do Memorial de Campanha que não foram contempladas pelas iniciativas levantadas nos eixos estratégicos.

- **INICIATIVA 1:** Ampliar a política de participação feminina, mediante a regulamentação de estímulos à paridade de gênero;
- **INICIATIVA 2:** Criar “Grupo de Apoio” composto por analistas/residentes, para que atuem, de forma temporária, junto aos órgãos de execução, nos períodos de maior demanda (Exemplo: atuação nos órgãos forenses nos períodos pós mutirões, época em que a fila é inundada por sentenças/decisões que devem ser analisadas no mesmo prazo).



- **INICIATIVA 3:** Descentralizar a Diretoria de Tecnologia de Informação de modo que seja alocado Técnico de Informática para atendimento em cada unidade da capital;
- **INICIATIVA 4:** Elaborar e implementar a estrutura mínima de um órgão de execução, com analistas/residentes e estagiários de graduação;
- **INICIATIVA 5:** Firmar parceria com a Universidade do Estado do Amazonas para, nas comarcas em que houver cursos de informática, seja celebrado contrato de estágio de graduação para atendimento das unidades nos polos do interior;
- **INICIATIVA 6:** Instituir processo de gestão de adiantamento com o objetivo de facilitar o gerenciamento das concessões, aplicações, prestações de contas, assim como orientar e esclarecer eventuais dúvidas dos tomadores em todas as fases do processo;
- **INICIATIVA 7:** Regulamentar o Trabalho Remoto na atividade fim e na atividade meio, mediante: a) realização de estudo para definição da estrutura mínima necessária das atividades que demandem a modalidade presencial de trabalho; b) adequação de unidades de atendimento para receber assistidos com dificuldade tecnológica agendados na modalidade virtual; c) criação de ferramenta de videoconferência que permita simular o atendimento presencial no âmbito virtual.
- **INICIATIVA 8:** Implementar o Sistema SOLAR em modo off-line. Deste modo, em caso de intercorrências no fornecimento de internet, o defensor e sua equipe continuariam o atendimento normalmente, sem a interrupção do agendamento/fila.



Seminário Estratégico: Um Marco da Nossa Jornada Coletiva



O seminário estratégico foi o palco onde cada membro e colaborador da DPE-AM pôde sentir o pulsar uníssono de um ideal comum: impulsionar e consolidar a atuação da instituição para levar justiça a cada canto do Amazonas. Ele, acima de tudo, foi uma oportunidade feita para reafirmar o compromisso de todos em colocar em prática, com dedicação e cuidado, cada ação estratégica que construiram juntos.

Naquele instante, foi selado o compromisso dos membros de caminharem juntos em prol do fortalecimento da Defensoria Pública com um olhar fixo na visão de futuro: tornar-se, até 2028, uma instituição plenamente interiorizada, garantindo atendimento jurídico de qualidade e gratuito às pessoas em situação de vulnerabilidade em todas as regiões do Amazonas. Essa oportunidade serviu para conectar todos com a essência do trabalho da DPE-AM por meio do conhecimento dos frutos das entrevistas que capturaram as percepções acerca da instituição, as oportunidades e os desafios que a cercam por meio da Matriz SWOT e da nova identidade organizacional – aquela que reflete quem é e o que move a Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

Em conjunto, os presentes colocaram em prática a sabedoria ancestral contida no provérbio africano: “Se quer ir rápido, vá sozinho. Se quer ir longe, vá em grupo”. Eles entenderam que o sonho de ver a DPE-AM presente em cada município do estado, levando amparo e justiça a quem mais precisa, é uma jornada que exige a união de todos. É um caminho que deve ser trilhado junto com a certeza de que a força coletiva levará a instituição muito mais longe.







DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO AMAZONAS

50
ANOS



defensoria.am.def.br



defensoria.am



DPEAM