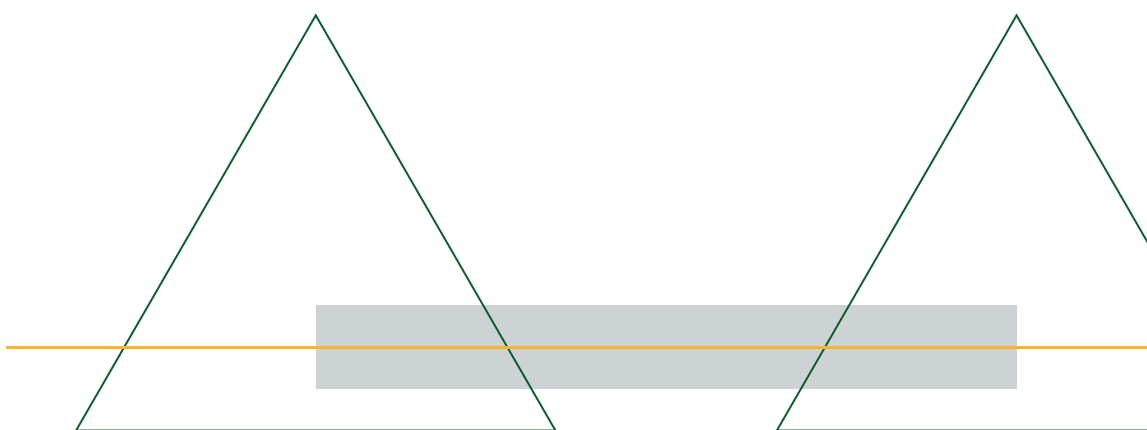




Equipe do Projeto DPMG

Adriano Otávio Rocha Teixeira
Carolina Aida Lopes Alves
Nadine Travaglia dos Santos Pereira
Natiele Cristina Souza
Pedro Henrique Vieira de Toledo Alves
Victor Eduardo Costa Prado
Vitória Ribeiro Canuto

Equipe do Projeto – FGV Projetos

Ana Lúcia Teixeira de Castro
André Andrade
André Luiz Murteira da Silva
Carolina Thomé Caldas da Costa
Igor Campos da Cunha
Isabella Faria Goulart
Izabel Saenger Nuñez
Luiz Fernando Antunes
Luiz Lourenço de Mello Filho
Rodrigo Martins dos Santos
Verôniva Manevy de Pereira Mendes
Victória Brasiliense de Castro Pires
Welson Maranhão Massi

Comitê Consultivo

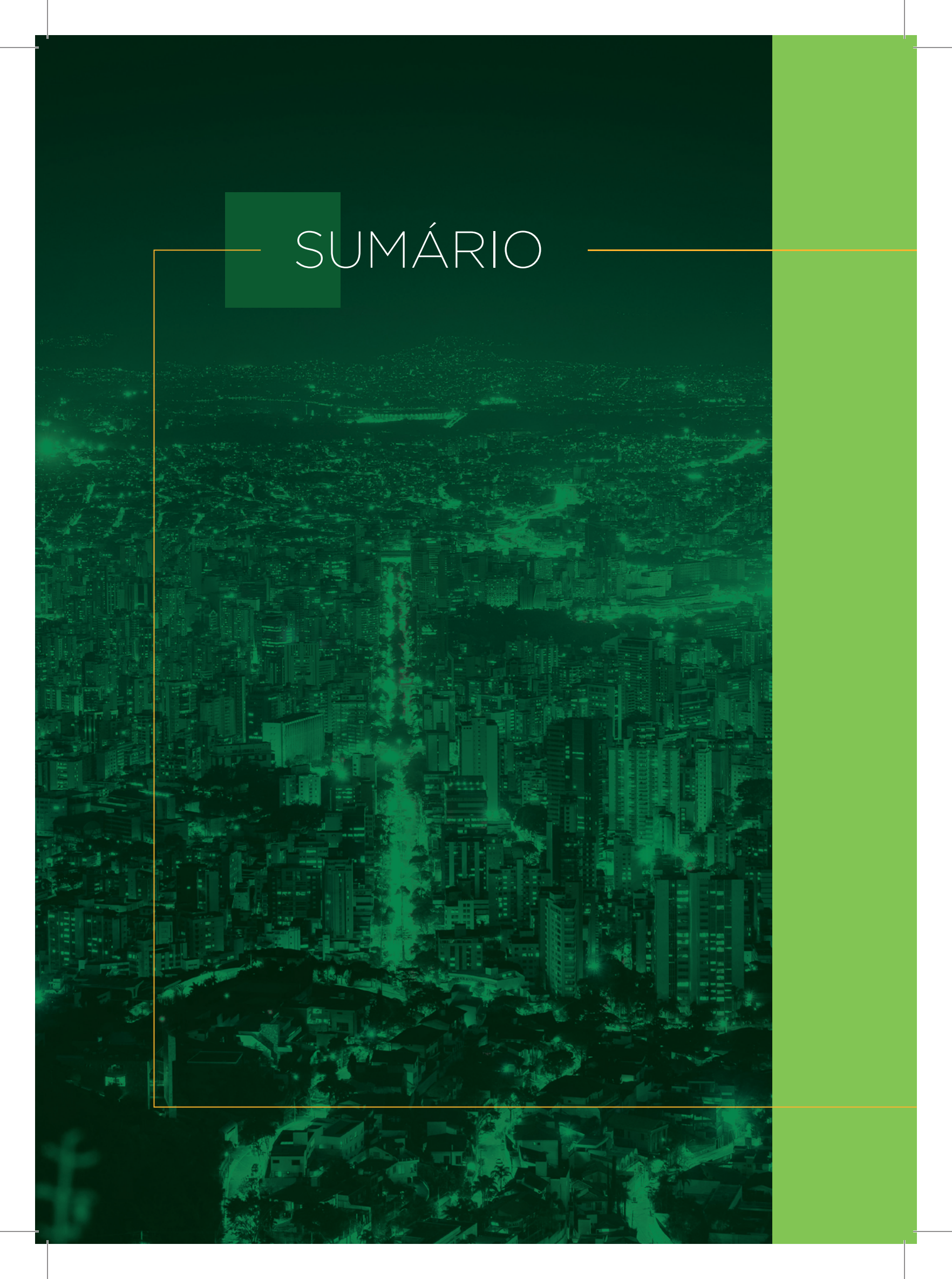
Adriana Patricia Campos Pereira
Alexandre Henrique Oliveira Barbosa
Ana Luiza Paiva Pimenta da Rocha
André Allen Costa Pacheco
André Braga Fainblat
Camila Machado Umpierre
Carla Aparecida de Souza Carvalho
Carla Lima Dias França dos Santos
Caroline Loureiro Goulart Teixeira
Claudijane dos Santos Gomes
Claudio Fabiano Pimenta
Cryzhiane Andrade Linhares
Daniele Bellettato Nesrala
Dayanne Carla Mazzon Dias Mendes
Denise Martins Moretti
Diana de Lima Prata Camargos
Diego Mendes de Sousa
Emerson Varela Delgado
Emília Eunice Alcaraz Castilho
Emmanuel Botelho Calili
Evaldo Goncalves da Cunha
Fabio Moises Iwamizu Silva
Felipe Rocha Panconi
Fernanda Romeiro Costa
Fernando Luís Camargos Araujo
Flavio Damasceno Pinheiro de Azevedo
Frederico de Sousa Saraiva
Gilmara Andrade dos Santos Maciel
Giovanni Eliziario Iannini
Giovanni Figueiredo Damásio
Giulia Gonzalez Prieto Torres
Giza Magalhães Gaudereto
Guilherme Andrade Carneiro Deckers

Guilherme Rocha de Freitas
Gustavo Francisco Dayrell de Magalhaes Santos
Gustavo Gonçalves Martinho
Heitor Teixeira Lanzillotta Baldez
Hugo Vinicius Scaldaferrri Pereira
Isabella Romero Lopes
Jacqueline Carneiro Roque Peyrer
Jady Caroline de Sousa Costa
João Mateus Silva Fagundes Oliveira
Jonathas Som Machado
Julia Souza Dalcin
Juliana Mendonça Evangelista
Karina Rodrigues Maldonado
Leonardo Bicalho de Abreu
Leonardo Bruno Possa Andrade
Ligia Olimpio de Oliveira
Luana Borba Iserhard
Lucas Sapha Silveira de Almeida Leitão
Luis Felipe Rocha Mascarenhas
Luiz Philipe Azevedo Dias
Magali Da Silva Medeiros
Marcos Henrique Alves Pereira
Maria Valéria Valle da Silveira
Mariana Carvalho De Paula De Lima
Marina Buck Carvalho Sampaio
Marina Gomes de Carvalho Pinto
Matheus Almeida Cardoso
Matheus Leroy de Castro Braga
Melissa de Assis Martins
Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser
Moacyr Costa Rabello
Pablo Augusto Martins Prado

Patrícia Mesquita Amaral
Paula Regina Fonte Boa Pinto
Paulo César Azevedo De Almeida
Pedro Henrique Lima Pelliciari
Persio Farhat Fantin
Rachel Tolomelli Campos
Rafael de Freitas Cunha Lins
Rafael Rodrigues de Souza
Rafaela Alvarenga Figueiredo
Raquel de Souza Pyramo Novaes
Raquel Fernanda Tenório Seco
Raquel Gomes de Sousa Da Costa Dias
Regiana Kuster Kapiche
Renata Kelly Cardoso De Rezende
Roberta de Mesquita Ribeiro
Robson Pinho Da Matta
Rodrigo Audebert Andrade Delage
Rodrigo Zouain da Silva
Rômulo Luis Veloso de Carvalho
Sandro Alves Bustamante
Silvana Lourenço Lobo
Sílvia Leonel Ferreira
Suriana Pereira Silva
Thiago Neves Pinto Amaral
Vander Cláudio Cantuária de Almeida
Vanessa dos Santos Corrêa
Victor Luiz Silva de Faria
Victor Matthaus Moreira Silva Cunha
Vinícius Paulo Mesquita
Virgínia Cornélio da Silva
Wagner Geraldo Ramalho Lima

Realização:



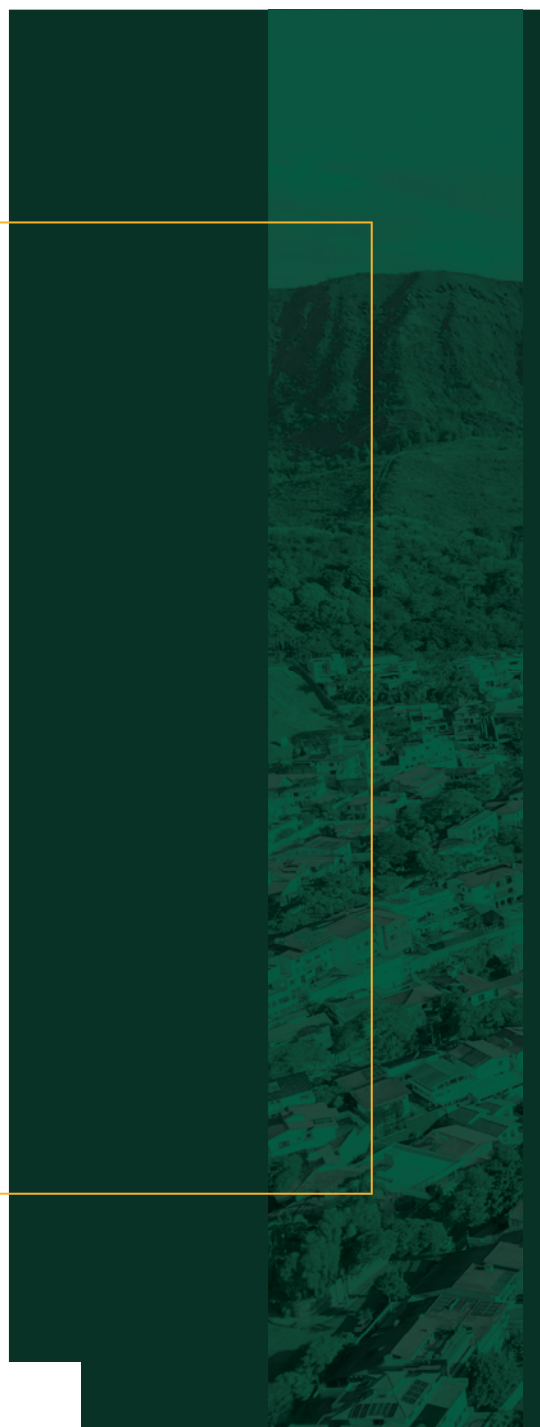
An aerial photograph of a city, likely Rio de Janeiro, showing a dense urban landscape with numerous buildings and a prominent green area in the center. The image is overlaid with a semi-transparent green filter. A yellow line starts from the left edge, passes through a dark green square, and then continues horizontally across the top of the page. The word 'SUMÁRIO' is written in white capital letters on the dark green square.

SUMÁRIO

01	Apresentação	01
02	Contextualização do Projeto	03
03	Abordagem Metodológica	05
04	Planejamento Estratégico	07
	i. Missão, Visão e Valores	08
	ii. Mapa Estratégico	09
	iii. Objetivos Estratégicos	11
	iv. Projetos Estratégicos	17
	v. Indicadores Estratégicos	32
05	Conclusão	43

01

Apresentação





Planejamento de longo prazo não lida com decisões futuras, mas com o futuro das decisões atuais.

Peter Drucker

Essa reflexão de Peter Drucker nos lembra que cada escolha que fazemos hoje molda o amanhã da Defensoria Pública de Minas Gerais. É com essa consciência que apresentamos o novo Planejamento Estratégico 2026-2034: um compromisso com o futuro, construído a partir da nossa missão de garantir direitos e promover justiça para quem mais precisa.

Planejar é mais do que organizar ações, é dar sentido à nossa trajetória e assegurar que cada passo seja orientado por propósito. Ao longo dos últimos anos, concluímos dois ciclos estratégicos que trouxeram avanços significativos para a instituição e para os assistidos. Agora, iniciamos uma nova etapa, ainda mais desafiadora e transformadora, que reafirma nosso papel como agente de cidadania e inclusão social.

Este Planejamento Estratégico é resultado de uma construção coletiva. Contamos com a expertise da Fundação Getúlio Vargas e, sobretudo, com a participação ativa das pessoas que fazem a DPMG acontecer. Entrevistas, *workshops* e escuta dos assistidos garantiram que cada objetivo e projeto refletisse nossas necessidades e aspirações.

A jornada envolveu diagnóstico institucional, definição do mapa estratégico, indicadores, metas e projetos, além de um modelo de governança robusto para acompanhar e executar tudo o que foi planejado. Este book é um convite para conhecer esse caminho e, juntos, transformar o futuro da Defensoria Pública de Minas Gerais.

02

Contextualização
do Projeto

O III Planejamento Estratégico da DPMG teve início com o diagnóstico organizacional, composto por quatro frentes: análise do arcabouço legal, análise do II Planejamento Estratégico, entrevistas semiestruturadas com defensoras(es) e gestoras(es) e pesquisa com assistidas(os).

A análise do arcabouço normativo que orienta as ações da DPMG, demonstrou que as diretrizes expressam coerência entre as aspirações institucionais e o marco normativo vigente, oferecendo uma base sólida para o novo ciclo de planejamento estratégico (2026-2034), pautado em participação, realismo e fortalecimento da Defensoria Pública. As diretrizes mais fortemente reiteradas nas aspirações de futuro, já ancoradas em deliberações, foram: fortalecimento das ações especializadas voltadas à proteção de grupos vulneráveis, com destaque para as Coordenadorias de Atuação Estratégica (CAE), que conciliam foco temático e flexibilidade operacional; adoção de métodos autocompositivos e práticas extrajudiciais (mediação, conciliação e atuação resolutiva); humanização do atendimento e comunicação em linguagem simples; e valorização de membros e servidores.

O II Planejamento Estratégico da Defensoria Pública de Minas Gerais consolidou o compromisso institucional com a melhoria da gestão, a qualificação dos serviços e a governança baseada em evidências. Construído de forma participativa, a partir de diagnósticos internos e externos, o plano definiu visão, missão, valores, 16 objetivos e 20 projetos estratégicos, alinha-

dos aos ODS 10 e 16 da Agenda 2030 da ONU e às práticas ESG. A análise de ambiente destacou desafios como limitação orçamentária, aumento da demanda e necessidade de padronização e inovação na gestão. Foram realizadas entrevistas com defensoras(es) e gestoras(es) e benchmarking com outras Defensorias. O plano buscou fortalecer a gestão estratégica e de projetos, a atuação resolutiva, a educação em direitos e a gestão do conhecimento, culminando na criação do Escritório de Projetos (AAEI) e na implantação de metodologias de monitoramento quadrimestral.

Na execução, observou-se evolução institucional, com aumento do grau de maturidade em gerenciamento de projetos e monitoramento intensivo dos resultados. Apesar dos obstáculos culturais, de planejamento e execução, o II Planejamento representou um salto qualitativo em relação ao anterior, fortalecendo a cultura de planejamento, o acompanhamento de custos e a incorporação de práticas sustentáveis.

As entrevistas realizadas com defensoras(es) e gestoras(es), na fase de diagnóstico do III Planejamento Estratégico, para captar variadas visões sobre os desafios da Defensoria, de médio e longo prazos, reforçaram que os valores institucionais primordiais exigidos da Defensoria, no exercício de suas atividades, são a humanização do atendimento, o respeito à dignidade da pessoa humana, a escuta ativa, a transparência, a moralidade e a ética. Os principais desafios institucionais apontados para o cumprimento da missão

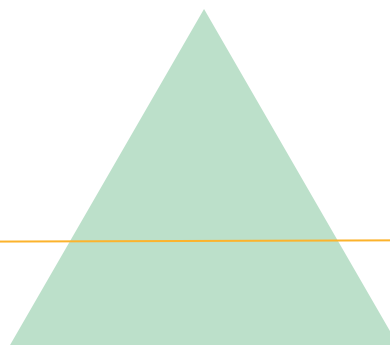
incluíram a baixa capilaridade/interiorização no território mineiro, o que compromete o acesso físico à justiça, especialmente para populações hipervulneráveis e em regiões remotas. Houve consenso sobre déficit tecnológico, carência de sistemas internos eficazes para a área-meio, e falta de banco de dados centralizado. Outros desafios críticos apontados foram a necessidade de fortalecer a área-meio para dar suporte à atuação finalística, aumentar a frequência nas capacitações, e aprimorar a transparência da atividade finalística, visto que os lançamentos manuais de dados resultam em baixa precisão e dificultam o controle.

A pesquisa, realizada com 233 assistidas(os) em 15 municípios mineiros, traçou um perfil majoritariamente composto por mulheres (70,4%), pessoas pardas (51,1%), heterossexuais (93,6%) e com escolaridade até o ensino médio (84,0%). A faixa etária predominante foi de 45 a 59 anos (32,6%). A maioria dos entrevistados conhece a Defensoria há mais de três anos, embora mais da metade seja atendida há menos de um ano, e 82,4% afirmaram não ter outra opção de atendimento jurídico. Os resultados demonstram alta satisfação com os serviços prestados, com 95,3% acreditando que a Defensoria pode resolver seus problemas, 93,5% considerando a comunicação clara e 89,6% satisfeitos com o atendimento. A taxa de recomendação é expressiva (95,3%). O atendimento presencial é amplamente preferido (78,5%), e 96,1% afirmam conseguir atendimento ao se dirigir à

instituição. Apesar disso, persistem desafios como a baixa familiaridade com o site, dificuldades no uso do telefone e WhatsApp e sugestões para reduzir filas, agilizar respostas e melhorar a comunicação sobre processos. O espaço físico é bem avaliado (92,3%), mas ainda há pedidos de ampliação e maior conforto, reforçando a necessidade de aprimoramento contínuo na infraestrutura e na experiência do usuário.

Houve consonância entre os diagnósticos do II e do III Planejamento Estratégico, especialmente quanto à vulnerabilidade do público atendido, à preferência por atendimentos presenciais e à valorização da atuação extrajudicial.

Após a fase de Diagnóstico, o projeto passou pelas fases de alinhamento estratégico (missão, visão e valores); revisão e construção do mapa estratégico; revisão, identificação e priorização de projetos estratégicos; revisão, definição e detalhamento de indicadores e metas, que culminaram no Modelo de Governança e de Gestão Estratégica.



03

Abordagem Metodológica

O III Planejamento Estratégico da DPMG 2026-2034 foi inspirado no conceito do Balanced Scorecard (BSC), desenvolvido pelos professores de Harvard David Norton e Robert Kaplan, que auxilia as organizações a transformar a estratégia em ação. O modelo de gestão proposto considera a medição de resultados, a definição de objetivos, indicadores, metas e iniciativas estratégicas no âmbito da prestação de serviços públicos da Defensoria. A estruturação desses componentes levou em consideração três perspectivas, que inovam a estrutura tradicional do BSC, e refletem as necessidades internas e externas da DPMG:

- O que precisamos ter? Infraestrutura e Sustentação, Pessoas e Cultura, Inovação, Tecnologia e Inteligência Institucional.
- O que precisamos fazer para o assistido? Acesso e Presença Territorial, Atendimento e Experiência do Usuário, Educação, Comunicação e Articulação; e
- Quais os resultados queremos gerar para a Defensoria? Protagonismo e Influência Institucional, Transformação Estrutural e Direitos Coletivos.



Durante a realização dos workshops de elaboração do planejamento estratégico foi utilizada uma abordagem colaborativa, centrada na discussão e na formação de senso comum.

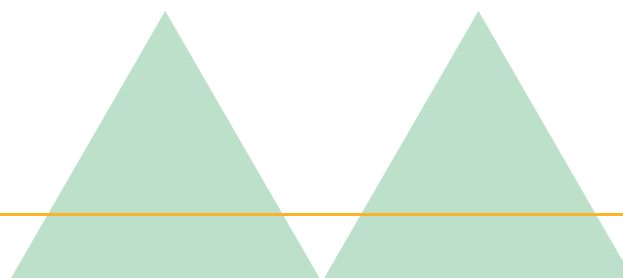
O processo foi marcado pela participação ativa de diferentes áreas da organização, garantindo que vozes diversas fossem ouvidas. Cada pessoa teve a oportunidade de refletir sobre o tema central antes das reuniões, o que enriqueceu as discussões e assegurou uma escuta qualificada. Essa pluralidade trouxe perspectivas únicas e fortaleceu a construção coletiva.

Para ampliar a compreensão, o tema foi apresentado sob uma ótica histórica e global, criando uma base comum de entendimento. O que não apenas alinhou conceitos, mas também aumentou o comprometimento do grupo, estimulando propostas mais criativas e variadas.

O diálogo esteve no centro das interações. As pessoas se apoiaram mutuamente, compartilhando ideias e assumindo responsabilidades pelas ações e pelos resultados. Essa troca constante consolidou um ambiente de confiança e corresponsabilidade.

Houve ainda um esforço consciente para buscar harmonia e lidar com conflitos de forma construtiva, ao invés de impor consensos artificiais, as diferenças foram respeitadas e valorizadas como fonte de inovação e robustez nas decisões.

Por fim, a dedicação geral foi evidente: todos estiveram presentes do início ao fim das atividades, demonstrando engajamento genuíno e compromisso com o processo. Essa presença ativa reforçou a importância coletiva da iniciativa e deu força à estratégia construída em conjunto.



04

Planejamento Estratégico



i. Missão, Visão e Valores

Missão

Garantir o acesso à justiça e aos direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade, com acolhimento, dignidade e compromisso com a transformação social.

Visão de Futuro

Ser, até 2034, referência nacional no acesso à justiça e na promoção da dignidade das pessoas em situação de vulnerabilidade, com excelência em atendimento, inovação e governança.

Valores

1. Promoção da dignidade humana;
2. Compromisso com a justiça social;
3. Defesa dos direitos humanos;
4. Acesso à justiça;
5. Autonomia das(os) assistidas(os);
6. Atendimento humanizado;
7. Pluralidade;
8. Inclusão;
9. Atuação estratégica e resolutiva;
10. Gestão compartilhada;
11. Transparência;
12. Valorização da equipe;
13. Aprendizado contínuo.

ii. Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico da Defensoria foi constituído e está organizado em três perspectivas:

▼ O que precisamos ter

A DPMG precisa fortalecer sua base institucional, com estrutura adequada, pessoas qualificadas, cultura engajada e uso estratégico de tecnologia e dados. Isso inclui ampliar de forma planejada sua presença no território mineiro, assegurar sustentabilidade financeira e consolidar práticas de governança e autonomia. No campo das pessoas, é essencial investir em formação contínua, valorização, diversidade e inclusão, promovendo um ambiente colaborativo e comprometido com a missão institucional. A inovação e a inteligência institucional devem orientar a gestão e subsidiar decisões baseadas em evidências.

▼ O que precisamos fazer

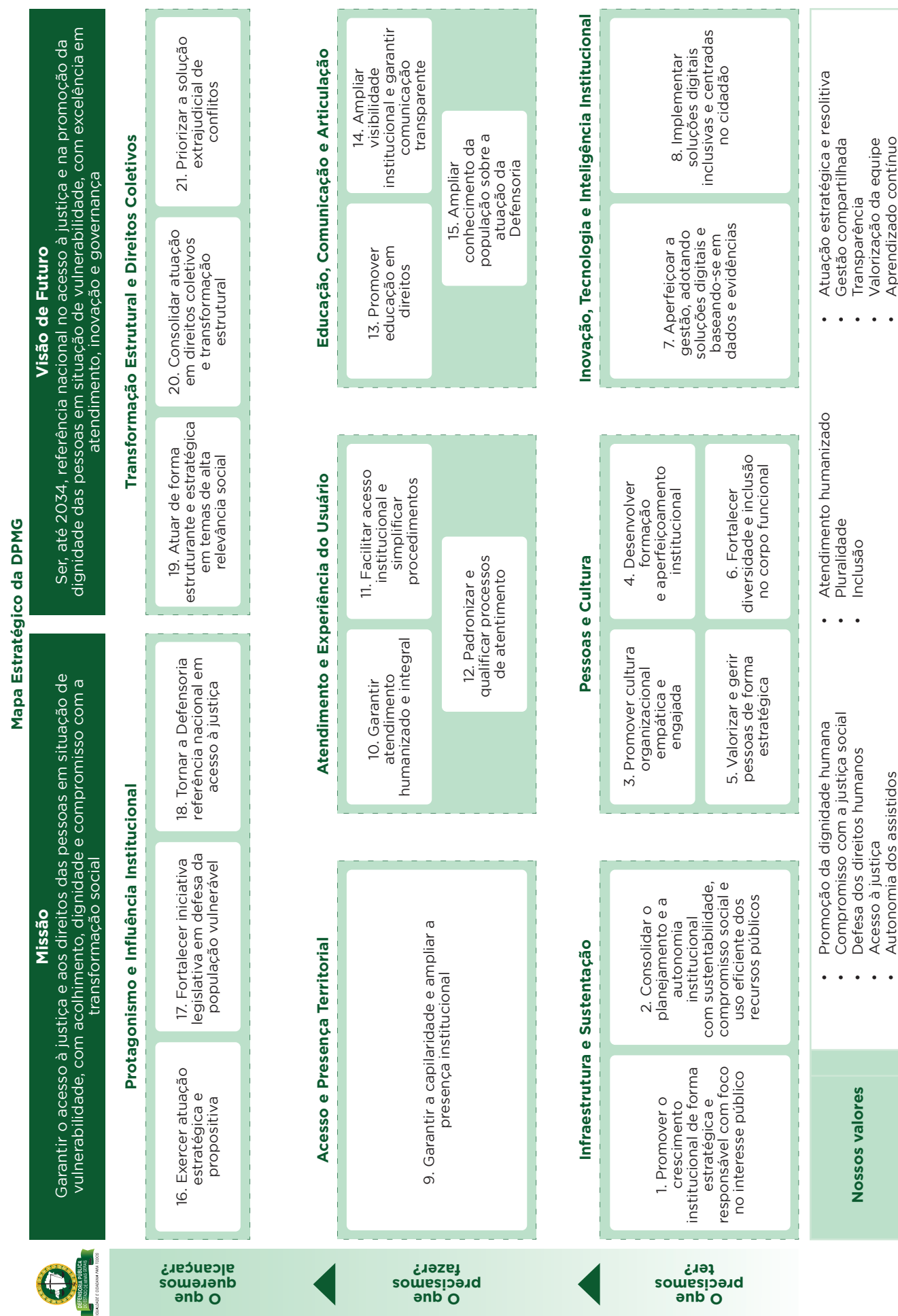
A Defensoria deve garantir acesso efetivo, atendimento humanizado e comunicação clara. Isso implica expandir a presença institucional em regiões vulneráveis, simplificar procedimentos e eliminar barreiras burocráticas e tecnológicas. O atendimento deve ser integral, combinando acolhimento, orientação jurídica e articulação com redes de proteção. Além disso, é fundamental promover educação em direitos e ampliar a visibilidade institucional, aproximando a DPMG da população e fortalecendo sua imagem como referência em justiça social.

▼ O que queremos alcançar

A DPMG busca consolidar-se como protagonista nacional na promoção do acesso à justiça e na defesa dos direitos coletivos. Isso envolve atuar de forma estratégica em políticas públicas e causas estruturantes, fortalecendo a litigância coletiva e a transformação social. A instituição deve também ampliar o uso de soluções extrajudiciais, promovendo a pacificação social. Os resultados esperados traduzem-se em protagonismo, fortalecimento institucional e reconhecimento público como referência em defesa dos vulneráveis.

Objetivos Estratégicos

Representam os grandes propósitos da DPMG, que, articulados com iniciativas e projetos estratégicos, compõem o plano a ser seguido e servem de referência para a tomada de decisões, assegurando que a organização avance no cumprimento de sua missão e na concretização de sua visão de futuro.



iii. Objetivos Estratégicos

Perspectiva: O que precisamos ter?

Tema: Infraestrutura e Sustentação

1. **Promover o crescimento institucional de forma estratégica e responsável com foco no interesse público:** planejar e viabilizar, de forma estruturada, a ampliação da presença institucional da DPMG no território mineiro. Isso envolve não só práticas de gestão, mas também a garantia de recursos orçamentários e financeiros, o fortalecimento da área-meio e a definição de critérios técnicos para expansão, assegurando que a interiorização da atuação ocorra com qualidade, continuidade e responsabilidade orçamentária e fiscal.
2. **Consolidar o planejamento e a autonomia institucional com sustentabilidade, compromisso social e uso eficiente dos recursos públicos:** aprimorar os mecanismos de governança e gestão, assegurando maior autonomia funcional e administrativa, estabilidade orçamentária e previsibilidade para ações de médio e longo prazo. Isso inclui reforçar práticas de planejamento integrado, fomentar a sustentabilidade financeira e consolidar estruturas que garantam a continuidade das ações estratégicas.

Tema: Pessoas e Cultura

3. **Promover cultura organizacional empática e engajada:** fomentar um ambiente organizacional baseado em respeito, colaboração, escuta ativa e valorização da missão institucional. Incentivar o engajamento dos integrantes da DPMG com os valores e objetivos da instituição, promovendo uma cultura de pertencimento, responsabilidade compartilhada e compromisso com os assistidos.
4. **Desenvolver formação e aperfeiçoamento institucional:** instituir política permanente de qualificação técnica, jurídica e gerencial, voltada para defensoras(es), servidoras(es) e colaboradoras(es). A formação deve estar alinhada às diretrizes estratégicas, às inovações institucionais e às necessidades práticas do serviço prestado à população, promovendo o aprimoramento contínuo e a excelência na atuação.
5. **Valorizar e gerir pessoas de forma estratégica:** implementar políticas de gestão de pessoas integradas, que promovam reconhecimento, equidade, desenvolvimento profissional e bem-estar. A atuação estratégica em gestão de pessoas deve considerar os desafios da retenção de talentos, da distribuição equitativa de recursos humanos e da valorização das equipes como eixo estruturante da atuação institucional.
6. **Fortalecer diversidade e inclusão no corpo funcional:** promover políticas que assegurem a representatividade e o respeito às diferenças no ambiente de trabalho. A DPMG deve atuar para garantir oportunidades equitativas, combater práticas discriminatórias e incorporar a diversidade como valor institucional e como fator que fortalece a qualidade do serviço prestado.

Tema: Inovação, Tecnologia e Inteligência Institucional

7. **Aperfeiçoar a gestão, adotando soluções digitais e baseando-se em dados e evidências:** fortalecer a coleta, o tratamento e o uso estratégico de dados para subsidiar a tomada de decisão em todos os níveis da DPMG. A gestão por evidências deve ser orientada à geração de valor público, ao monitoramento de resultados e à produção de conhecimento institucional relevante, garantindo transparência e eficiência.
8. **Implementar soluções digitais inclusivas e centradas no cidadão:** desenvolver e adotar ferramentas digitais que facilitem o acesso aos serviços da DPMG, promovam agilidade, acessibilidade e inclusão. A transformação digital deve priorizar as necessidades das(os) assistidas(os) e da atuação institucional, com base em usabilidade, segurança da informação e integração com sistemas externos e internos.

Perspectiva: O que precisamos fazer para o assistido?

Tema: Acesso e Presença Territorial

9. **Garantir a capilaridade e ampliar presença institucional:** ampliar a presença física e funcional da DPMG em áreas de maior vulnerabilidade social e déficit de cobertura, garantindo que as pessoas tenham acesso real aos serviços. Essa expansão deve ser acompanhada de fortalecimento das parcerias locais, uso estratégico de estruturas compartilhadas e inovação nos modelos de atendimento.

Tema: Atendimento e Experiência do Usuário

10. **Garantir atendimento humanizado e integral:** oferecer atendimento que considere a singularidade das situações vividas pelos assistidos, promovendo acolhimento, empatia, escuta qualificada e resolutividade. O atendimento integral deve combinar a orientação jurídica, o acompanhamento técnico e o encaminhamento articulado com redes de proteção e políticas públicas.
11. **Facilitar acesso institucional e simplificar procedimentos:** eliminar barreiras burocráticas e tecnológicas que dificultam o acesso à DPMG, por meio da revisão de fluxos, uso de linguagem simples, canais digitais acessíveis e presença institucional ativa em comunidades. O foco deve ser na inclusão e na efetividade do direito de acesso à justiça.
12. **Padronizar e qualificar processos de atendimento:** estabelecer protocolos institucionais claros, boas práticas e sistemas de monitoramento da qualidade do atendimento. A padronização deve respeitar a diversidade territorial e cultural dos usuários, garantindo coerência e excelência nos serviços prestados em todo o estado.

iii. Objetivos Estratégicos _Continuação

Tema: Educação, Comunicação e Articulação

13. Promover educação em direitos: desenvolver ações educativas voltadas para a conscientização jurídica e a emancipação cidadã, fortalecendo a atuação preventiva e o protagonismo dos assistidos na resolução de seus conflitos.

14. Ampliar visibilidade institucional e garantir comunicação transparente: reforçar os canais de comunicação interna e externa, com estratégias voltadas à prestação de contas, à valorização da atuação da Defensoria e à aproximação com os diferentes públicos. A comunicação deve ser acessível, constante e coerente com os valores institucionais.

15. Ampliar conhecimento da população sobre a atuação da Defensoria: tornar a DPMG reconhecida como referência em justiça social, aproximando-se da população por meio de campanhas informativas, presença em territórios vulneráveis, parcerias e fortalecimento da identidade institucional.

Perspectiva: Quais os resultados queremos gerar para a Defensoria?

Tema: Protagonismo e Influência Institucional

16. Exercer atuação estratégica e propositiva: atuar com base em evidências, inteligência institucional e capacidade de articulação para incidir em políticas públicas, pautas legislativas e decisões judiciais de grande impacto social. A atuação estratégica deve reforçar o papel da DPMG como protagonista na defesa dos direitos fundamentais.

17. Fortalecer iniciativa legislativa em defesa da população vulnerável: ampliar a capacidade da DPMG de propor, acompanhar e influenciar a elaboração de normas legais e políticas públicas, com base nas demandas e realidades das populações em situação de vulnerabilidade atendidas pela instituição.

18. Tornar a Defensoria referência nacional em acesso à justiça: consolidar a DPMG como modelo de instituição pública comprometida com os valores democráticos, a defesa dos vulneráveis e a promoção da justiça social, por meio da inovação, da excelência técnica e do protagonismo institucional.

Tema: Transformação Estrutural e Direitos Coletivos

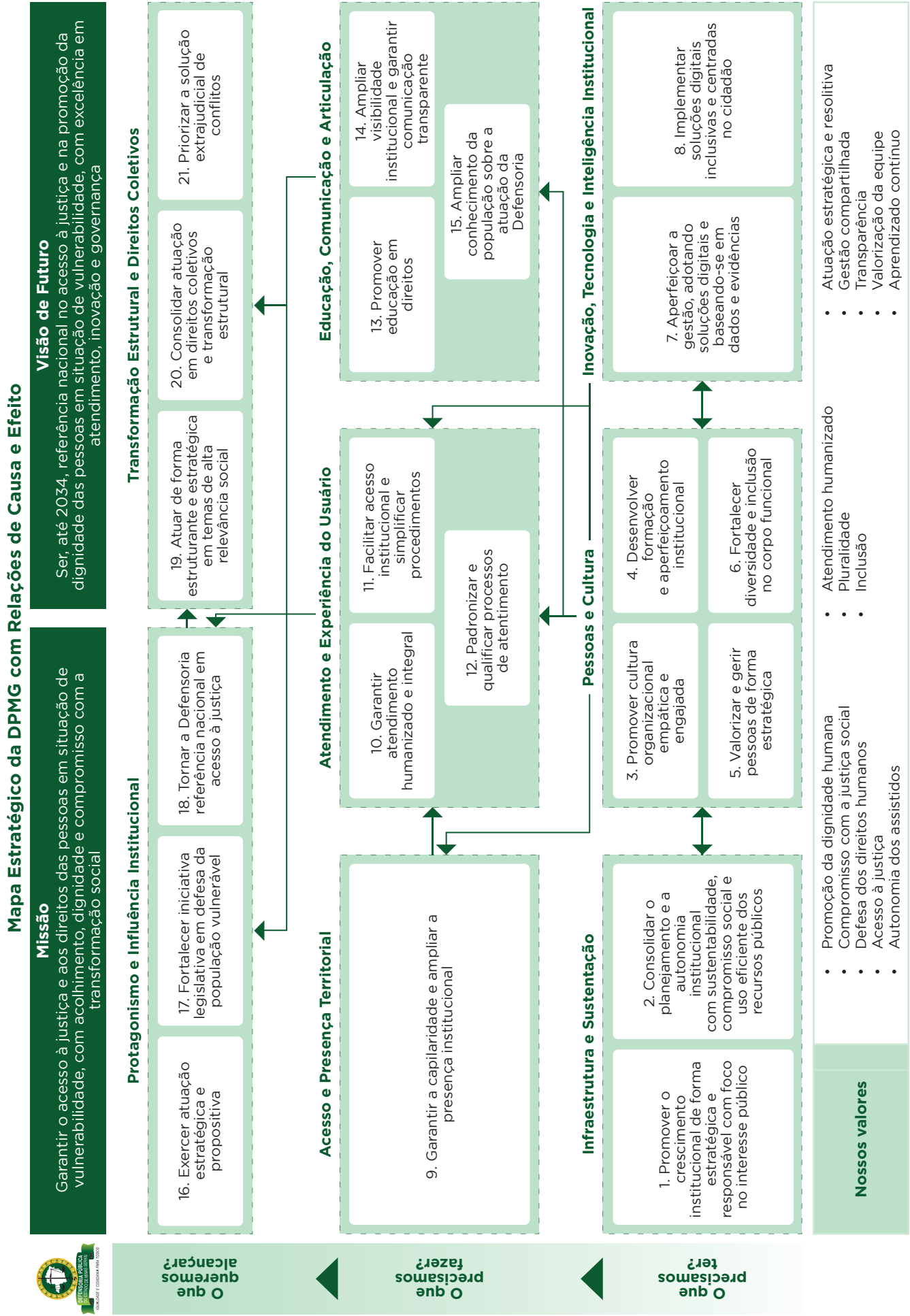
19. Atuar de forma estruturante e estratégica em temas de alta relevância social: fortalecer a presença institucional, promovendo intervenções estratégicas em questões de grande impacto social, por meio de ações coordenadas e propositivas.

20. Consolidar atuação em direitos coletivos e transformação estrutural: reforçar a atuação coletiva, com foco na litigância estratégica, nos precedentes vinculantes e na transformação estrutural de contextos de violação de direitos, por meio de atuação coordenada, especializada e baseada em dados.

21. Priorizar a solução extrajudicial de conflitos: estimular a adoção de mecanismos autocompositivos e comunitários.



As relações de causa e efeito entre os Objetivos Estratégicos estão indicadas na Figura a seguir.



O tema Infraestrutura e Sustentação representa a base física, administrativa e orçamentária da Defensoria. Ele é essencial para que os demais temas se desenvolvam com solidez. Sua efetivação contribui diretamente para os temas Pessoas e Cultura e Tecnologia e Inteligência Institucional, pois garante os meios necessários para valorização de pessoas, desenvolvimento de competências e implantação de soluções tecnológicas.

O fortalecimento do tema Pessoas e Cultura, por meio de uma cultura organizacional empática, políticas de valorização e gestão estratégica de pessoas, repercute diretamente na qualidade da entrega institucional, e contribui para os temas Atendimento e Experiência do Usuário e Educação, Comunicação e Articulação, criando as condições humanas para que o contato com o cidadão seja qualificado, sensível e pedagógico.

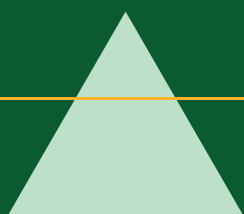
O tema Inovação, Tecnologia e Inteligência Institucional é um dos pilares operacionais da modernização da DPMG. A implementação de soluções digitais e o uso de dados para tomada de decisão contribuem fortemente para os temas Atendimento e Experiência do Usuário e Acesso e Presença Territorial, viabilizando novos canais, otimizando rotinas e ampliando o alcance institucional de forma eficiente e inclusiva.

O tema Educação, Comunicação e Articulação cumpre uma função estratégica de mediação entre a atuação da Defensoria e a sociedade. A promoção de direitos, a articulação em rede e a comunicação acessível contribuem para o fortalecimento dos temas Protagonismo e Influência Institucional e Transformação Estrutural e Direitos Coletivos, ampliando a legitimidade institucional e sua capacidade de influenciar políticas públicas.

A expansão e capilarização da atuação institucional, organizada no tema Acesso e Presença Territorial, tem impacto direto sobre o tema Atendimento e Experiência do Usuário. Ao estar presente em mais regiões e com estruturas adequadas, a Defensoria garante que mais pessoas em situação de vulnerabilidade possam acessar seus serviços com dignidade e efetividade.

O tema Atendimento e Experiência do Usuário traduz a materialização dos valores institucionais no cotidiano do cidadão. Um atendimento humanizado, acessível e padronizado contribui para o fortalecimento do tema Protagonismo e Influência Institucional, na medida em que reforça a confiança da população e consolida a imagem da Defensoria como instituição essencial à justiça social.

Por fim, o tema Protagonismo e Influência Institucional é responsável por posicionar a Defensoria como agente relevante nas transformações sociais e institucionais. Quando fortalecido, ele contribui diretamente para o tema Transformação Estrutural e Direitos Coletivos, pois cria as condições políticas e institucionais para que a DPMG atue em causas estruturantes e seja reconhecida como referência nacional em direitos humanos e acesso à justiça.



iv. Projetos Estratégicos

A seguir, apresenta-se o portfólio de 32 projetos, que darão suporte ao Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais para o período de 2026 a 2034.

Relação de Objetivos Estratégicos e Projetos Estratégicos

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

Objetivos Estratégicos

- 2. Consolidar o planejamento e a autonomia institucional com sustentabilidade, compromisso social e uso eficiente dos recursos públicos.
- 3. Promover cultura organizacional empática e engajada.

Projetos Estratégicos

- 1.1 Sistema de Governança Institucional
- 1.2 Integridade e Escuta Ativa
- 1.3 Gestão Regionalizada
- 1.4 Sistema de Monitoramento Orçamentário-Estratégico
- 1.5 Avaliação da Qualidade do Gasto
- 1.6 Revisão e Otimização de Contratos
- 1.7 Custo da Não Atuação

EIXO 2 – PESSOAS, CULTURA E EDUCAÇÃO INSTITUCIONAL

Objetivos Estratégicos

- 3. Promover cultura organizacional empática e engajada
- 4. Desenvolver formação e aperfeiçoamento institucional
- 5. Valorizar e gerir pessoas de forma estratégica.
- 13. Promover Educação em Direitos

Projetos Estratégicos

- 2.1 Plano Integrado de Gestão de Pessoas
- 2.2 Esdep2034

EIXO 3 – DADOS, INTELIGÊNCIA E IMPACTO INSTITUCIONAL

Objetivos Estratégicos

- 7. Aperfeiçoar a gestão, adotando soluções digitais e baseando-se em dados e evidências.

Projetos Estratégicos

- 3.1 GovernaDados
- 3.2 Observatório de Impacto Social
- 3.3 Centro de Estudos em Acesso à Justiça (CEAJUD)

Relação de Objetivos Estratégicos e Projetos Estratégicos

EIXO 4 – CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO CIDADÃ

Objetivos Estratégicos

- 8. Implementar soluções digitais inclusivas e centradas no cidadão;
- 9. Garantir a capilaridade e ampliar a presença institucional;
- 14. Ampliar visibilidade institucional e garantir comunicação transparente;
- 15. Ampliar o conhecimento da população sobre a atuação da Defensoria.

Projetos Estratégicos

- 4.1 DPMG Digital
- 4.2 Comunicação Cidadã
- 4.3 Comunicação Interna – Conecta DPMG

EIXO 5 – EXPANSÃO TERRITORIAL E INCLUSÃO

Objetivos Estratégicos

- 1. Promover o crescimento institucional de forma estratégica e responsável com foco no interesse público.

Projetos Estratégicos

- 5.1 Plano Diretor da Expansão Institucional
- 5.2 Presença Inteligente
- 5.3 Territórios Prioritários

EIXO 6 – EXPERIÊNCIA, HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Objetivos Estratégicos

- 10. Garantir atendimento humanizado e integral.
- 11. Facilitar acesso institucional e simplificar procedimentos.
- 12. Padronizar e qualificar os processos de atendimento.

Projetos Estratégicos

- 6.1 Portas Abertas
- 6.2 Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Atendimento

Relação de Objetivos Estratégicos e Projetos Estratégicos

EIXO 7 - INOVAÇÃO JURÍDICO-INSTITUCIONAL E ATUAÇÃO ESTRATÉGICA

Objetivos Estratégicos

- 16. Exercer atuação estratégica e propositiva;
- 17. Fortalecer iniciativa legislativa em defesa da população vulnerável;
- 18. Tornar a Defensoria referência nacional em acesso à justiça;
- 19. Atuar de forma estruturante e estratégica em temas de alta relevância social;
- 20. Consolidar atuação em direitos coletivos e transformação estrutural.

Projetos Estratégicos

- 7.1 Atuação Estruturante
- 7.2 Defensoria Legislativa
- 7.3 DP Inova
- 7.4 Rede de Boas Práticas Defensoriais

EIXO 8 - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Objetivos Estratégicos

- 2. Consolidar o planejamento e a autonomia institucional com sustentabilidade, compromisso social e uso eficiente dos recursos públicos;
- 7. Aperfeiçoar a gestão, adotando soluções digitais e baseando-se em dados e evidências;
- 8. Implementar soluções digitais inclusivas e centradas no cidadão;
- 12. Padronizar e qualificar processos de atendimento.

Projetos Estratégicos

- 8.1 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
- 8.2 Solução Avançada em Atendimento de Referência - SOLAR
- 8.3 DPFluxos

EIXO 9 - SOLUÇÕES CONSENSUAIS E JUSTIÇA COMUNITÁRIA

Objetivos Estratégicos

- 21. Priorizar a solução extrajudicial de conflitos.

Projetos Estratégicos

- 9.1 Consolidação e Expansão da Conciliação e Mediação
- 9.2 Mediação Comunitária

Relação de Objetivos Estratégicos e Projetos Estratégicos

EIXO 10 – SUSTENTABILIDADE, DIVERSIDADE E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

Objetivos Estratégicos

- 2.** Consolidar o planejamento e a autonomia institucional com sustentabilidade, compromisso social e uso eficiente dos recursos públicos;
- 6.** Fortalecer diversidade e inclusão no corpo funcional.

Projetos Estratégicos

- 10.1** DPMG Sustentável
- 10.2** DPMG Diversa
- 10.3** Econúcleos

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

1.1 Sistema de Governança Institucional

Considerando a diversidade de temáticas e frentes de atuação da DPMG, observa-se a existência de múltiplas instâncias de decisão, normativos e diretrizes que, por vezes, operam de forma descentralizada e pouco integrada. Essa configuração contribui para a fragmentação de iniciativas e dificulta a consolidação de uma visão sistêmica da instituição. Nesse contexto, o projeto tem como escopo a definição e a implementação de uma arquitetura de governança clara, integrada e orientada a resultados, contemplando instâncias decisórias, políticas, papéis, responsabilidades e processos dos diversos domínios de gestão da DPMG.

Objetivo Geral

Implantar um Sistema de Governança Institucional na DPMG, estabelecendo uma arquitetura clara, integrada e baseada em resultados, que assegure o alinhamento entre todos os domínios de gestão e também ao Planejamento Estratégico.

1.2 Integridade e Escuta Ativa

Como consequência do recém-criado Programa de Integridade da DPMG, instituído pela Resolução nº 3404/2025, foram implementadas na instituição diversas iniciativas relacionadas a princípios como integridade, transparência, ética e governança.

A Política de Integridade, Deliberação nº 480/2025, e o Plano de Integridade criado, estabelecem ações para fortalecimento do controle interno e promoção da eficiência administrativa.

Objetivo geral

Fortalecer a integridade, a transparência, a ética pública e o aperfeiçoamento da governança da DPMG, por meio da implementação do Plano de Integridade.

1.3 Gestão Regionalizada

Atualmente, os coordenadores locais e regionais acumulam as atribuições ordinárias com as responsabilidades relacionadas à gestão das unidades, o que resulta em sobrecarga de trabalho, dificuldade na compreensão sobre a execução das atividades administrativas e concentração de informações em pessoas específicas, levando a que a gestão das unidades no interior seja colocada em segundo plano e gerando adversidades nos momentos de troca de coordenadores.

Objetivo geral

Estruturar e implantar um modelo de gestão de unidades do interior que fortaleça o papel estratégico dos coordenadores, fornecendo mecanismos e recursos para facilitar a gestão administrativa das unidades do interior.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

1.4 Sistema de Monitoramento Orçamentário-Estratégico

Atualmente, não há alinhamento formal entre a gestão estratégica da instituição e o planejamento e a execução do orçamento. Embora as ações previstas no planejamento estratégico sejam executadas, não existe controle nem visibilidade sobre a alocação dos recursos financeiros e sua relação com os objetivos estratégicos, tampouco uma ferramenta que permita o acompanhamento integral e em tempo real da execução orçamentária, o que pode impactar a tomada de decisões e a eficiência na alocação dos recursos.

Objetivo geral

Redesenhar o processo de planejamento orçamentário para que a alocação de recursos seja baseada em prioridades estratégicas, dando transparência e capacidade de controle sobre o orçamento à Alta Gestão.

1.5 Avaliação da Qualidade do Gasto

O projeto tem por escopo a estruturação de um modelo institucional de avaliação da qualidade do gasto público da Defensoria, com foco na análise integrada entre recursos empregados, atividades realizadas e resultados efetivamente entregues à sociedade. A iniciativa compreende a construção de uma metodologia padronizada capaz de explicar, de forma objetiva e baseada em evidências, a alocação de recursos da DPMG, priorizando a melhoria da alocação dos recursos existentes, permitindo que a Defensoria maximize o valor público gerado a partir do orçamento disponível.

Objetivo Geral

Instituir um sistema estruturado de avaliação da qualidade do gasto e da eficiência da Defensoria Pública, que permita avaliar e comparar o uso de recursos, as entregas e resultados de áreas e unidades, a fim de promover melhor uso dos recursos públicos e maior impacto social.

1.6 Revisão e Otimização de Contratos

O projeto tem por escopo a realização de uma revisão abrangente, estruturada e orientada a resultados dos principais contratos firmados pela Defensoria Pública, com o objetivo de assegurar que os serviços contratados estejam alinhados às necessidades institucionais, apresentem adequada relação custo-benefício e contribuam efetivamente para a atividade-fim da instituição.

Objetivo Geral

Otimizar os contratos da Defensoria Pública, promovendo maior eficiência, economicidade e aderência dos serviços contratados às necessidades institucionais, de modo a liberar recursos e capacidades para a atuação finalística da instituição.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 1 - PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

1.7 Custo da Não Atuação

O projeto tem por escopo a mensuração dos custos fiscais, sociais ou econômicos associados à ausência ou à atuação tardia da Defensoria Pública, especialmente em contextos nos quais a não resolução precoce de conflitos gera efeitos negativos em cascata para o Estado e para a sociedade.

Objetivo Geral

Mensurar o custo da não atuação da Defensoria Pública, evidenciando o impacto fiscal, social ou econômico da demanda reprimida e da atuação tardia, de modo a subsidiar decisões de alocação preventiva de recursos e investimentos com maior retorno social.

EIXO 2 - PESSOAS, CULTURA E EDUCAÇÃO INSTITUCIONAL

2.1 Plano Integrado de Gestão de Pessoas

A Defensoria possui atualmente iniciativas que se relacionam e tentam suprir necessidades relacionadas à cultura institucional e à valorização e desenvolvimento das pessoas. Porém, considerando a relevância do tema e o papel fundamental das pessoas na instituição, entende-se que é importante manter a centralização e o acompanhamento das iniciativas. Desse modo, esse projeto se propõe a concentrar e conduzir as iniciativas estratégicas relacionadas à gestão de pessoas.

Objetivo geral

Revisar, integrar e modernizar as políticas de gestão de pessoas da DPMG, fortalecendo a cultura organizacional e a valorização de talentos, com base em competências, engajamento e mobilidade institucional.

2.2 Esdep2034

Tendo em vista a relevância da educação para o desenvolvimento institucional, o projeto visa repensar a Escola Superior da DPMG, a fim de fortalecer sua estrutura e atuação. A proposta visa modernizar os processos de formação continuada, tornando-os mais estratégicos, personalizados e integrados ao Mapa Estratégico 2026-2034, além de revisar a estrutura interna e o modelo de funcionamento da Escola.

Objetivo geral

Revisar e consolidar a formação e educação da DPMG, bem como reestruturar o modelo de funcionamento da ESDEP.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 3 – DADOS, INTELIGÊNCIA E IMPACTO INSTITUCIONAL

3.1 GovernaDados

Atualmente, a DPMG não possui uma gestão eficiente dos dados que gera, mantendo controles manuais e fragmentados. Dada a necessidade de coletar, centralizar e gerenciar dados, o projeto visa estabelecer regras, padrões, papéis e processos para a gestão do dado como um ativo estratégico da Defensoria.

Objetivo geral

Criar infraestrutura e estabelecer padrões, diretrizes e critérios para coleta e armazenamento dos dados e uso da informação, permitindo que as informações sejam acessíveis, subsidiem a gestão e contribuam para uma atuação institucional qualificada.

3.2 Observatório de Impacto Social

Atualmente, a Defensoria não possui mecanismos que permitam quantificar e qualificar o impacto social gerado pelos seus serviços. Há indicadores fragmentados, porém não existe uma definição sobre qual é o impacto gerado e nem sobre como medi-lo. O projeto visa conceitualizar o impacto social no âmbito da DPMG, definindo como medi-lo, além de criar mecanismos para coletar essas informações, integrá-las e dar visibilidade.

Objetivo geral

Permitir a medição e a avaliação do impacto e transformação social gerados pelos serviços da DPMG.

3.3 Centro de Estudos em Acesso à Justiça (CEAJUD)

Atualmente, a Defensoria não possui uma área responsável por conduzir pesquisas capazes de produzir conhecimento científico aplicado, que possa apoiar o desenvolvimento dos serviços e a gestão da instituição. O projeto propõe o desenvolvimento de um Centro de Estudos, partindo do redesenho da forma de atuação atual, a fim de permitir geração de conhecimento relevante para a DPMG.

Objetivo geral

Estruturar um núcleo para condução de pesquisas sobre as barreiras e o impacto do acesso à justiça, produzindo conhecimento científico aplicado.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 4 – CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO CIDADÃ

4.1 DPMG Digital

Atualmente, o atendimento da Defensoria se dá, em sua maioria, por meios presenciais, em que o assistido precisa se deslocar até uma unidade para buscar o atendimento. Com canais digitais, a Defensoria conseguirá alcançar uma maior parcela da população, ampliando sua atuação. Dessa forma, o projeto visa ampliar os formatos de atendimento virtual da Defensoria, levando em consideração a transformação digital que o mundo está vivendo e a necessidade da DPMG de se adaptar a essa nova realidade.

Objetivo geral

Implantar e consolidar canais digitais de atendimento, ampliando o alcance da instituição.

4.2 Comunicação Cidadã

O escopo do projeto abrange a comunicação externa da Defensoria, com o intuito de ampliar a visibilidade institucional, fazendo com que o trabalho realizado seja conhecido e difundido, e que a relevância da instituição seja reconhecida externamente, por meio de uma comunicação clara e transparente com o seu público.

Objetivo geral

Fortalecer a comunicação pública da DPMG, promovendo o reconhecimento e o fortalecimento da imagem institucional, a fim de assegurar o acesso da população a informações claras, acessíveis e atualizadas sobre os serviços, programas e ações da Defensoria.

4.3 Comunicação Interna – Conecta DPMG

Atualmente, há muitas lacunas nos fluxos de comunicação interna da Defensoria. As informações nem sempre atingem todo o público necessário, devido a dificuldades na gestão e distribuição dos conteúdos. Manter uma boa comunicação interna é essencial para a instituição, para promover o engajamento e a sensação de pertencimento dos colaboradores. Por isso, o projeto visa criar um fluxo de comunicação ágil, transparente e bidirecional, que conecte toda a instituição e garanta o alinhamento das informações.

Objetivo geral

Implantar um ecossistema integrado de comunicação interna que garanta acesso fácil, rápido e claro às informações, fortalecendo a cultura organizacional, o alinhamento e o engajamento.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 5 – EXPANSÃO TERRITORIAL E INCLUSÃO

5.1 Plano Diretor da Expansão Institucional

Atualmente, a presença da DPMG não se distribui de maneira uniforme pelo estado, deixando diversas comarcas e populações vulneráveis sem acesso integral à justiça. O projeto visa superar essa lacuna, estabelecendo uma metodologia clara e baseada em dados para a expansão. Por meio da definição de critérios técnicos e sociais, o plano buscará elencar as localidades que mais necessitam dos serviços da Defensoria.

Objetivo geral

Estruturar a expansão da presença física e dos serviços da DPMG no estado, por meio da elaboração de um Plano Diretor, que estabeleça critérios técnicos, estratégicos e sociais para a priorização de comarcas a serem instaladas, a fim de subsidiar a gestão na tomada de decisão.

5.2 Presença Inteligente

O projeto tem como escopo consolidar uma estratégia híbrida de atendimento que combine presença física, digital e itinerante, de acordo com as especificidades regionais do estado de Minas Gerais. A proposta parte da premissa de que diferentes territórios demandam diferentes formatos de presença institucional, variando conforme densidade populacional, vulnerabilidade social, infraestrutura e orçamentos disponíveis e perfil de demandas jurídicas.

Objetivo geral

Implantar um modelo híbrido de presença institucional que combine canais físicos, digitais e itinerantes, de modo a orientar as decisões para expansão institucional, seja por meio de abertura de novas unidades, Eco-núcleos, abertura de cooperações, Defensoria Itinerante ou Territórios Prioritários.

5.3 Territórios Prioritários

O projeto tem como escopo ampliar a presença institucional da DPMG em áreas caracterizadas por alta vulnerabilidade social e baixa cobertura de atendimento, em que a penetração das instituições enfrenta obstáculos, tais como favelas e comunidades rurais, de forma a reduzir desigualdades de acesso à justiça e reforçar o papel da Defensoria como política pública essencial.

Objetivo geral

Mapear e ampliar a presença institucional da DPMG em áreas de alta vulnerabilidade social e baixa cobertura, assegurando atendimento efetivo nos territórios prioritários, por intermédio de parcerias e associações em estruturas locais já existentes.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 6 – EXPERIÊNCIA, HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DO ATENDIMENTO

6.1 Portas Abertas

O público-alvo atendido pela Defensoria, os assistidos, são pessoas vulnerabilizadas e que buscam atendimento já fragilizadas, necessitando não só apoio jurídico como também emocional. Além disso, os fluxos de atendimento da Defensoria Pública apresentam desafios relacionados à burocratização excessiva, ausência de padronização entre unidades e demora na resposta ao cidadão. O projeto visa garantir que os assistidos sejam recebidos, acolhidos e atendidos de forma humanizada, com empatia, respeito, escuta qualificada e comunicação acessível.

Objetivo geral

Padronizar e simplificar o atendimento aos assistidos, consolidando um padrão institucional de atendimento humanizado em que a experiência dos assistidos na Defensoria seja um processo simples e facilmente entendível.

6.2 Sistema de Gestão da Qualidade do Atendimento

O projeto trata do estabelecimento de requisitos e parâmetros que reflitam a adequação do atendimento à qualidade definida pela Defensoria e à satisfação das necessidades dos assistidos. A intenção é alcançar um padrão mínimo de atendimento em todas as unidades e garantir que ele seja mantido ao longo do tempo. Além disso, promover a melhoria contínua, por meio da reavaliação frequente dos aspectos relacionados ao atendimento.

Objetivo geral

Implantar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no atendimento, para melhorar o atendimento e a experiência dos assistidos.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 7 - INOVAÇÃO JURÍDICO-INSTITUCIONAL E ATUAÇÃO ESTRATÉGICA

7.1 Atuação Estruturante

Atualmente, a atuação da Defensoria em temas estratégicos acontece de forma reativa e isolada, com sobreposição de atuação e de temas entre diferentes áreas. Não existe centralização e alinhamento para definição do posicionamento institucional em relação às temáticas relevantes. Nesse sentido, o projeto visa redesenhar a atuação finalística coletiva da DPMG, consolidando iniciativas para definição de uma estratégia unificada e articulação em rede.

Objetivo geral

Sistematizar e integrar a atuação finalística da DPMG de forma estratégica, migrando de ações reativas e isoladas para um modelo coordenado, baseado em temas prioritários e articulado em rede.

7.2 Defensoria Legislativa

O projeto visa estruturar um modelo integrado de atuação da DPMG no campo legislativo, combinando análise técnica, monitoramento sistemático e participação cidadã na formulação de propostas normativas. A iniciativa busca consolidar uma política de longo prazo voltada à incidência normativa, ao controle democrático e à educação política, posicionando a DPMG como instituição de referência na defesa de direitos e na construção de uma cidadania legislativa ativa.

Objetivo geral

Qualificar a atuação da DPMG junto ao Poder Legislativo, garantindo uma presença institucional mais ativa e estratégica, por meio da elaboração proativa de propostas legislativas e do monitoramento de pautas sensíveis, assegurando que a Defensoria se posicione de forma tempestiva e fundamentada nos debates parlamentares.

7.3 DP Inova

A inovação em instituições públicas é hoje incentivada por legislações e diretrizes nacionais e já é uma cultura adotada por diversas instituições no país. Esse contexto normativo e institucional sinaliza a importância de espaços estruturados para experimentação, colaboração e desenvolvimento de soluções inovadoras. Nesse sentido, o projeto trata da criação de um Laboratório de Inovação que contribuirá para uma Defensoria mais moderna, responsiva e preparada para enfrentar os desafios atuais e futuros do acesso à justiça.

Objetivo Geral

Estimular a transformação organizacional da DPMG por meio da inovação colaborativa, consolidando um ecossistema de aprendizagem e experimentação para desenvolvimento e implementação de soluções criativas para desafios institucionais e sociais.

7.4 Rede de Boas Práticas Defensoriais

O projeto busca estruturar um banco colaborativo e dinâmico de práticas inovadoras testadas e validadas por defensoras(es) e unidades da DPMG. A proposta pretende transformar experiências bem-sucedidas em conhecimento institucional compartilhado, favorecendo a replicabilidade de soluções em diferentes regiões e o fortalecimento da identidade organizacional em torno da inovação. Busca-se incentivar o intercâmbio de ideias e iniciativas de sucesso entre unidades da DPMG e também com outras Defensorias do país.

Objetivo Geral

Consolidar uma rede institucional de troca de experiências e práticas inovadoras, validando e difundindo boas práticas.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 8 - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

8.1 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

Embora o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação tenha sido formalmente elaborado, sua efetiva implementação ainda não ocorreu, o que evidencia a necessidade de retomada, atualização e operacionalização do plano. A tecnologia da informação ocupa papel central no fortalecimento da atuação da DPMG, especialmente diante do cenário de acelerada transformação digital que impacta a prestação de serviços públicos e o acesso à justiça.

Objetivo geral

Implementar o PDTIC da DPMG e consolidar a cultura de governança de TI, de modo a assegurar o alinhamento estratégico e a eficiência na gestão dos recursos tecnológicos.

8.2 Solução Avançada em Atendimento de Referência - SOLAR

O início da implementação do SOLAR possibilitou avanços relevantes na modernização do atendimento e na integração de dados, evidenciando o potencial do sistema para qualificar a atuação finalística. Ainda assim, a implementação no restante do Estado e a consolidação do uso do SOLAR continuam sendo grandes objetivos da instituição, bem como necessidade de aprimoramentos no sistema, para que ele atenda de forma mais adequada às demandas da DPMG. Dessa forma, o projeto visa promover a expansão e o aperfeiçoamento do SOLAR, a fim de fortalecer a padronização dos fluxos de atendimento, a confiabilidade dos dados institucionais e a integração com os sistemas do Tribunal de Justiça de Minas Gerais - TJMG.

Objetivo geral

Implementar o Sistema SOLAR como plataforma integrada de gestão do atendimento da DPMG e consolidar seu uso em todo o Estado.

8.3 DPFluxos

Atualmente, há na Defensoria Pública uma defasagem tecnológica na área-meio, com carência de sistemas internos eficazes e falta de integração e padronização das informações e sistemas existentes. Somado a isso, tem-se a diversidade de processos altamente manuais, não padronizados e descentralizados. Diante desse quadro, o projeto visa melhorar e automatizar os processos internos da Defensoria, por meio da aplicação da gestão por processos. Essa abordagem busca garantir integração dos fluxos de trabalho, padronização dos processos e foco na entrega de valor e de resultados.

Objetivo geral

Aplicar ciclos de melhoria em processos, com foco em automação e promover a cultura de BPM (Business Process Management) na instituição, aumentando o nível de maturidade em gestão por processos.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 9 – SOLUÇÕES CONSENSUAIS E JUSTIÇA COMUNITÁRIA

9.1 Consolidação e expansão da Conciliação e Mediação

O projeto visa consolidar, bem como transformar a política de mediação e conciliação da DPMG em um sistema integrado de tratamento de conflitos, combinando atendimento presencial multidisciplinar regionalizado e plataforma digital de soluções consensuais. A iniciativa amplia o escopo tradicional de “acordo”, incorporando negociação, facilitação de diálogo e educação em direitos, aliando o atendimento com equipes multidisciplinares, de modo a posicionar a DPMG como referência nacional em resolução de controvérsias.

Objetivo geral

Consolidar os Centros de Conciliação e Mediação (CCM) no estado de Minas Gerais, combinando atendimento presencial regionalizado e plataforma digital de soluções consensuais.

9.2 Mediação Comunitária

O projeto visa fortalecer a presença da DPMG em comunidades de alta vulnerabilidade social, por meio da criação de espaços permanentes de escuta, acolhimento e tratamento de conflitos. Esses pontos de apoio dentro da comunidade, em parceria com outras entidades, atuarão como núcleos comunitários de justiça e cidadania, promovendo mediação, conciliação, negociação e educação em direitos de forma acessível, participativa e adaptada à realidade local.

Objetivo geral

Implantar e consolidar pontos de apoio dentro da comunidade, em parceria com outras entidades, em territórios de alta vulnerabilidade, promovendo soluções consensuais, fortalecimento de vínculos sociais e redução da judicialização.

DETALHAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

EIXO 10 – SUSTENTABILIDADE, DIVERSIDADE E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

10.1 DPMG Sustentável

O Plano de Logística Sustentável da DPMG trouxe iniciativas voltadas à sustentabilidade, como redução do uso de plástico e papel, que permitiram avanços iniciais no tema e a incorporação de práticas básicas alinhadas à racionalização de recursos. Contudo, diante da crescente complexidade dos desafios ambientais, sociais e institucionais, mostra-se necessária a revisão e o aprimoramento dessa abordagem. Nesse contexto, o projeto busca alinhar a atuação da DPMG às melhores práticas de sustentabilidade no setor público e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, contemplando não apenas ações internas de gestão, mas também iniciativas com impacto externo, voltadas aos assistidos e à sociedade.

Objetivo geral

Incorporar a responsabilidade ambiental na gestão, reduzindo o impacto ambiental causado pela instituição, e incentivar e apoiar iniciativas de sustentabilidade voltadas aos assistidos e à sociedade.

10.2 DPMG Diversa

A promoção da inclusão e da diversidade está diretamente alinhada à missão constitucional da DPMG de garantir o acesso à justiça, a promoção dos direitos humanos e a redução das desigualdades. Nesse sentido, o projeto busca fortalecer práticas institucionais que promovam equidade, respeito e pertencimento. Ao fomentar uma cultura organizacional inclusiva e atenta às diversidades existentes, a Defensoria reforça seu compromisso com a justiça social, a cidadania e a construção de uma instituição pública mais representativa, acolhedora e conectada com a sociedade que serve.

Objetivo geral

Garantir que a DPMG seja uma instituição ativamente inclusiva e equitativa, tanto para seu público interno quanto para os assistidos.

10.3 Econúcleos

O projeto tem por escopo a criação e a implementação de Econúcleos da DPMG como unidades físicas sustentáveis, concebidas a partir da mensuração econômica do impacto socioambiental gerado pela atuação institucional da Defensoria, especialmente no âmbito da assistência jurídica prestada aos jurisdicionados.

Objetivo geral

Implementar Econúcleos sustentáveis, lastreados na mensuração econômica do impacto socioambiental gerado pela atuação institucional.

v. Indicadores Estratégicos

Objetivo Estratégico	Indicador
1. Promover o crescimento institucional de forma estratégica e responsável com foco no interesse público	Evolução da Estrutura Física
	Conformidade aos Requisitos Mínimos
	Orçamento Executado em Expansão e Melhorias
	Custo-Benefício da Expansão
2. Consolidar o planejamento e a autonomia institucional com sustentabilidade, compromisso social e uso eficiente dos recursos públicos	Priorização Estratégica
	Planejamento Interno
	Execução das Despesas Conforme Planejado
	Execução do Planejamento Estratégico
	Entregas do Planejamento Estratégico
	Qualidade das Entregas do Planejamento Estratégico
	Autonomia Orçamentária
	Índice de Ecoeficiência Institucional
3. Promover cultura organizacional empática e engajada	Engajamento no Planejamento Estratégico
	Clima Organizacional
4. Desenvolver formação e aperfeiçoamento institucional	Horas de Capacitação por Pessoa
	Satisfação com as Capacitações
	Alinhamento Estratégico das Capacitações
	Cobertura de Formação em Temas Estruturantes
5. Valorizar e gerir pessoas de forma estratégica	Retenção de Talentos
	Absenteísmo
	Tempo Médio na Instituição
	Adesão aos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI)
6. Fortalecer diversidade e inclusão no corpo funcional	Representatividade de Grupos Minorizados
	Adesão às Capacitações em Diversidade e Inclusão
	Incidência de Relatos de Discriminação
	Inclusão em Processos Seletivos

Objetivo Estratégico	Indicador
7. Aperfeiçoar a gestão, adotando soluções digitais e baseando-se em dados e evidências	Monitoramento dos Indicadores Estratégicos
	Maturidade em Gestão de Processos
	Maturidade em Gestão de Projetos
	Monitoramento dos Processos
	Automatização de Processos Internos
	Ganho de Eficiência por Automatização
8. Implementar soluções digitais inclusivas e centradas no cidadão	Acesso Digital
	Alcance das Soluções Digitais
	Avaliação das Soluções Digitais
9. Garantir a capilaridade e ampliar presença institucional	Capilaridade Territorial
	Atendimento em Territórios Prioritários
	Atendimentos em Ações Especiais
10. Garantir atendimento humanizado e integral	Satisfação do Usuário
	Taxa de Articulação com a Rede Socioassistencial
11. Facilitar acesso institucional e simplificar procedimentos	Tempo de Acesso Inicial
	Desistências no Contato Inicial
	Índice de Compreensibilidade (Linguagem Simples)
12. Padronizar e qualificar processos de atendimento	Padronização de Atendimento
	Tratamento de Não Conformidades
13. Promover educação em direitos	Alcance por Ações Educativas
	Abrangência Territorial das Ações de Educação
	Avaliação das Ações Educativas
14. Ampliar visibilidade institucional e garantir comunicação transparente	Alcance nas Mídias Sociais
	Acesso ao Portal Institucional
	Tempo Médio de Resposta Institucional

Objetivo Estratégico	Indicador
15. Ampliar conhecimento da população sobre a atuação da Defensoria	Visibilidade da DPMG
	Abrangência Territorial das Ações de Divulgação
	Participação da População em Eventos ou Mutirões
16. Exercer atuação estratégica e propositiva	Número de Ações com Atuação Proativa da DPMG em Temas Estruturantes
	Percentual de Ações Estruturantes com resultados efetivos
17. Fortalecer iniciativa legislativa em defesa da população vulnerável	Número de Propostas Legislativas com Atuação da DPMG
	Participação em Audiências ou Debates Legislativos
	Adoção de Propostas da DPMG
18. Tornar a Defensoria referência nacional em acesso à justiça	Participação em Redes e Fóruns Nacionais
	Número de Boas Práticas da DPMG Compartilhadas com Outras Instituições
19. Atuar de forma estruturante e estratégica em temas de alta relevância social	Impacto Estimado por Ação Estruturante
	Grau de Articulação Interinstitucional
	Número de Ações da DPMG em Temas Estruturantes
20. Consolidar atuação em direitos coletivos e transformação estrutural	Número de Ações Coletivas em Curso
	Taxa de Êxito em Ações Coletivas
	Proporção de Ações Coletivas com Monitoramento de Cumprimento
21. Priorizar a solução extrajudicial de conflitos	Solução Extrajudicial de Demandas
	Sucesso dos Acordos

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

1.1 Evolução da Estrutura Física

O indicador visa medir a relação entre a metragem física total das unidades em um determinado período em comparação com o período anterior. O indicador permite acompanhar a evolução da infraestrutura física da Defensoria, identificando expansões, reduções ou estabilidade ao longo do tempo.

1.2 Conformidade aos Requisitos Mínimos

O indicador visa medir o grau de atendimento das unidades em relação aos requisitos mínimos estabelecidos pela Defensoria, considerando critérios, estruturais e operacionais previamente definidos. O indicador permite avaliar o nível de adequação das unidades.

1.3 Orçamento Executado em Expansão e Melhorias

O indicador visa medir o percentual do orçamento destinado às ações de expansão da infraestrutura física e de melhoria das unidades da Defensoria, eventualmente executados no período de referência. Dentre as ações de expansão e melhoria, estão incluídos os gastos relacionados e implementação de novas unidades, reformas, melhorias e trocas de sede em unidades já existentes.

1.4 Custo-Benefício da Expansão

O indicador avalia a eficiência financeira da interiorização, verificando se o investimento em novas sedes está gerando um volume proporcional de acesso à justiça.

2.1 Priorização Estratégica

O indicador visa medir quanto dos recursos da instituição estão sendo alocados para execução da estratégia. Além disso, de forma estratificada, é possível avaliar quais objetivos estão sendo priorizados e quais estão consumindo mais recursos.

2.2 Planejamento Interno

O indicador visa medir o planejamento interno de longo prazo da DPMG, medindo a quantidade de anos à frente para os quais a Defensoria já possui um planejamento orçamentário. O objetivo desse indicador é possibilitar uma avaliação do grau de organização interna e a capacidade de planejamento de longo prazo pela gestão.

2.3 Execução das Despesas Conforme Planejado

O indicador visa medir a relação entre o que foi executado e o que foi programado no planejamento orçamentário interno da DPMG. O objetivo é avaliar o grau de assertividade do planejamento de despesas realizado, monitorando sua consistência e eficiência.

2.4 Execução do Planejamento Estratégico

O indicador mede a taxa de execução dos projetos estratégicos, a partir das atividades previstas no cronograma elaborado. Ele permite monitorar o andamento das atividades e o desenvolvimento dos projetos, bem como avaliar a efetividade do planejamento realizado.

2.5 Entregas do Planejamento Estratégico

O indicador mede o grau de implementação das ações previstas no Planejamento Estratégico da Defensoria Pública, permitindo verificar se os compromissos assumidos para o ciclo 2026-2034 estão sendo efetivamente cumpridos.

2.6 Qualidade das Entregas do Planejamento Estratégico

O indicador avalia a qualidade das entregas e dos produtos gerados pelos projetos estratégicos do Planejamento Estratégico da DPMG. São medidos os produtos aceitos, ou seja, que foram validados e aprovados pela gestão, em relação aos produtos que foram entregues.

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

2.7 Autonomia Orçamentária

O indicador visa acompanhar a capacidade da DPMG de buscar recursos, tornando-se mais autônoma. Ele mede o percentual do orçamento da Defensoria que vem de outras fontes que não os recursos repassados pelo Poder Executivo.

2.8 Índice de Ecoeficiência Institucional

O indicador mede o consumo de luz, água, papel e demais itens de consumo por pessoa dentro da DPMG. Verifica se a Defensoria está sendo sustentável e evitando desperdícios no dia a dia.

3.1 Engajamento no Planejamento Estratégico

O indicador visa medir o engajamento dos integrantes da DPMG com os valores e objetivos da instituição. Sua medição se dará por meio de uma pesquisa sobre o Planejamento Estratégico, na qual será possível avaliar o quanto os colaboradores conhecem, valorizam e aplicam os princípios estratégicos da instituição.

3.2 Clima Organizacional

O indicador visa medir o clima organizacional da instituição com o objetivo de avaliar a percepção dos colaboradores em relação à liderança empática, à cultura e ao ambiente da instituição. Ele utiliza os resultados da pesquisa de clima organizacional para avaliar o grau de engajamento e empatia da cultura organizacional da Defensoria.

4.1 Horas de Capacitação por Pessoa

O indicador mede a quantidade média de horas de capacitação recebidas por colaboradores da DPMG em um determinado período. Seu objetivo é acompanhar o investimento da instituição no desenvolvimento contínuo das pessoas, bem como a distribuição equitativa e suficiente de oportunidades de capacitação.

4.2 Satisfação com as Capacitações

O indicador mede o nível de satisfação dos colaboradores em relação às capacitações oferecidas pela Defensoria. O objetivo é avaliar se os conteúdos, metodologias e formatos de ensino atendem às necessidades reais do corpo interno. Ele mede se as capacitações são bem recebidas, relevantes e eficazes.

4.3 Alinhamento Estratégico das Capacitações

O indicador visa qualificar as ações de capacitação da instituição, a fim de avaliar pertinência e qualidade das iniciativas. O objetivo é avaliar se as ações estão contribuindo para a formação e para o aperfeiçoamento institucional. Sua medição será feita avaliando o alinhamento estratégico de cada uma das capacitações promovidas pela instituição.

4.4 Cobertura de Formação em Temas Estruturantes

Este indicador mede a proporção de ações de capacitação voltadas a temas estruturantes prioritários definidos no Planejamento 2026–2034.

5.1 Retenção de Talentos

O indicador visa avaliar a capacidade da instituição de manter seus colaboradores ao longo do tempo.

5.2 Absenteísmo

O indicador visa mensurar a quantidade de profissionais que se ausentaram de suas funções durante um determinado período de tempo.

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

5.3 Tempo Médio na Instituição

O indicador visa medir a média de tempo que os colaboradores permanecem na organização.

5.4 Adesão aos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI)

O indicador mede a proporção de integrantes da Defensoria Pública que possuem Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) formalmente elaborado e registrado no período de referência. Seu objetivo é avaliar o grau de institucionalização da prática de planejamento do desenvolvimento profissional como instrumento de valorização das pessoas, estímulo à aprendizagem contínua e alinhamento entre o crescimento individual e os objetivos estratégicos da DPMG.

6.1 Representatividade de Grupos Minorizados

O indicador visa medir a proporção de pessoas pertencentes a grupos minorizados (negros, indígenas, pessoas com deficiência, mulheres em cargos de liderança, LGBTQIA+, entre outros) no quadro da Defensoria Pública.

6.2 Adesão às Capacitações em Diversidade e Inclusão

O indicador visa medir o percentual de colaboradores que participaram de ações de formação, capacitação ou sensibilização relacionadas à diversidade e à inclusão no período de referência. Seu objetivo é medir o alcance das ações, permitindo avaliar se a instituição está conseguindo mobilizar seus quadros para temas estratégicos de inclusão e equidade.

6.3 Incidência de Relatos de Discriminação

O indicador mede o número de relatos ou casos de discriminação institucional (baseados em raça, gênero, orientação sexual, deficiência, identidade de gênero ou outras formas de preconceito) registrados no âmbito da Defensoria ao longo do período determinado.

6.4 Inclusão em Processos Seletivos

O indicador mede a proporção de participantes de grupos minorizados nos processos seletivos da Defensoria em relação ao total de candidatos inscritos. O objetivo é avaliar se os concursos, estágios, residências e seleções de servidores(as) e colaboradores(as) estão sendo efetivamente inclusivos, assegurando a diversidade nos processos de ingresso.

7.1 Monitoramento dos Indicadores Estratégicos

O indicador visa medir o acompanhamento dos indicadores estratégicos da instituição, considerando a proporção de indicadores que são monitorados de forma sistemática no período de referência.

7.2 Maturidade em Gestão de Processos

O indicador avalia o nível de maturidade da DPMG em gestão de processos, considerando aspectos como padronização, documentação, monitoramento, uso de dados e melhoria contínua dos fluxos de trabalho. Seu acompanhamento permite identificar o estágio de desenvolvimento institucional na gestão por processos e orientar ações de aprimoramento voltadas à eficiência, à transparência e à tomada de decisão baseada em evidências.

7.3 Maturidade em Gestão de Projetos

O indicador avalia o nível de maturidade da DPMG em gestão de projetos, considerando a adoção de práticas como padronização de metodologias, documentação dos projetos, monitoramento e uso de dados para acompanhamento. O acompanhamento do indicador permite identificar o estágio de desenvolvimento institucional na gestão por projetos e orientar ações de aprimoramento voltadas ao aumento da eficiência, da transparência e da qualidade da tomada de decisão.

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

7.4 Monitoramento dos Processos

O indicador mede a quantidade de indicadores de desempenho de processos existentes e formalmente divulgados para acompanhamento institucional. Seu objetivo é avaliar o grau de monitoramento dos processos da DPMG, incentivando a transparência, o uso sistemático de dados e a gestão orientada à melhoria contínua e à tomada de decisão baseada em evidências.

7.5 Automação de Processos Internos

O indicador visa medir o grau de automação dos processos internos da Defensoria, indicando a proporção de processos que contam com soluções automatizadas em relação ao total de processos mapeados nos períodos analisados.

7.6 Ganho de Eficiência por Automação

O indicador visa medir o impacto real da automação. Ele foca em quanto tempo da força de trabalho foi "devolvido" para outras atividades. Calcula quantas horas de trabalho humano foram economizadas porque uma tarefa passou a ser feita por um sistema ou robô. Mostra que a tecnologia não é apenas um custo, mas uma ferramenta que libera pessoas de tarefas repetitivas.

8.1 Acesso Digital

O indicador visa medir a quantidade de atendimentos e interações com os assistidos que ocorreram por meios digitais. O objetivo é avaliar o grau de adesão da população e da própria instituição aos serviços digitais.

8.2 Alcance das Soluções Digitais

O indicador mede o alcance das soluções digitais da Defensoria, considerando a quantidade de usuários que acessam e utilizam essas ferramentas no período de referência.

8.3 Avaliação das Soluções Digitais

O indicador avalia a qualidade das soluções digitais da Defensoria a partir de avaliações externas realizadas pelos usuários. Essa avaliação se baseará em pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários em relação aos critérios de usabilidade, acessibilidade e inclusão, gerando uma nota consolidada.

9.1 Capilaridade Territorial

O indicador mensura o percentual de comarcas ou unidades jurisdicionais do estado que contam com atendimento da Defensoria Pública.

9.2 Atendimento em Territórios Prioritários

O indicador visa mensurar o percentual de territórios classificados como prioritários que contam com atendimento da Defensoria, por meio de atuação direta ou indireta, no período de referência.

9.3 Atendimentos em Ações Especiais

O indicador visa medir a quantidade de assistidos atendidos por ações especiais, como mutirões, itinerantes e outros. O objetivo é permitir uma avaliação da eficiência dessas ações, bem como da eficiência da Defensoria em garantir atendimento aos assistidos de forma facilitada, atingindo todo o Estado.

10.1 Satisfação do Usuário

O indicador visa medir a satisfação dos assistidos em relação aos serviços prestados pela DPMG, avaliando a percepção da população atendida quanto à qualidade, acessibilidade, resolutividade e humanização dos serviços, de forma a permitir que a Defensoria alinhe sua estratégia de melhoria contínua às reais necessidades da sociedade.

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

10.2 Taxa de Articulação com a Rede Socioassistencial

O indicador mede a "integralidade" do atendimento. Um atendimento só é integral se a DPMG, ao detectar demandas que fogem ao jurídico (saúde, assistência social, psicologia), realiza o encaminhamento efetivo para a rede pública. Conta quantas vezes o assistido foi encaminhado pela Defensoria para outros serviços, como hospitais, abrigos ou centros de assistência social, garantindo que o atendimento não seja apenas jurídico, mas que ajude a resolver a vida do cidadão como um todo (atendimento integral).

11.1 Tempo de Acesso Inicial

O indicador mede o tempo médio que o assistido espera entre o primeiro contato com a Defensoria e o início efetivo da prestação jurídica, seja o encaminhamento ao órgão de atuação ou aos meios de solução extrajudicial.

11.2 Desistências no Contato Inicial

O indicador mede a quantidade de pessoas que desistem do atendimento após o primeiro contato com a Defensoria, sem que haja efetiva prestação do atendimento jurídico. Seu objetivo é identificar possíveis barreiras de acesso, falhas nos fluxos iniciais de atendimento e oportunidades de melhoria na experiência do usuário e na efetividade dos serviços prestados.

11.3 Índice de Compreensibilidade (Linguagem Simples)

O indicador mede se o assistido realmente entendeu o que foi dito ou decidido. É mensurado a partir de uma nota dada pelo próprio cidadão sobre o quanto ele conseguiu entender o que foi falado ou escrito pelo defensor ou servidor. Serve para combater o "juridiquês" e garantir que todos entendam seus direitos e os próximos passos do seu processo.

12.1 Padronização de Atendimento

O indicador visa medir o grau de atendimento das unidades e setores da Defensoria às práticas institucionais padronizadas de atendimento. Seu objetivo é medir a adesão institucional a práticas padronizadas.

12.2 Tratamento de Não Conformidades

O indicador mensura o percentual de não conformidades identificadas em auditorias que foram tratadas e efetivamente corrigidas no período de referência, de acordo com os prazos e critérios estabelecidos.

13.1 Alcance por Ações Educativas

O indicador mensura o número de pessoas alcançadas diretamente pelas ações de educação em direitos promovidas pela Defensoria ao longo do período de referência.

13.2 Abrangência Territorial das Ações de Educação

O indicador mensura o percentual de localidades em que a Defensoria realizou ações de educação em direitos no período de referência.

13.3 Avaliação das Ações Educativas

O indicador visa medir a satisfação dos participantes das ações educativas promovidas pela Defensoria que avaliaram positivamente a atividade, em termos de clareza, relevância, aplicabilidade e impacto pessoal ou comunitário.

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

14.1 Alcance nas Mídias Sociais

O indicador mensura o número de pessoas alcançadas pelas publicações e conteúdos divulgados pela Defensoria em mídias sociais ao longo do período de referência.

14.2 Acesso ao Portal Institucional

O indicador mensura o número total de acessos ao portal institucional da Defensoria ao longo do período de referência, considerando visitas de usuários únicos e recorrentes. Recorte por página acessada.

14.3 Tempo Médio de Resposta Institucional

O indicador mede o tempo médio decorrido entre o recebimento de uma demanda (consulta, pedido de informação, questionamento da imprensa ou da sociedade) e a resposta efetivamente enviada pela Defensoria.

15.1 Visibilidade da DPMG

O indicador visa medir o número de citações, menções ou aparições da Defensoria em veículos de comunicação (mídia impressa, digital, televisiva, rádio, redes sociais institucionais e de terceiros), relacionadas a sua atuação, campanhas, serviços ou resultados durante o período de referência (clipping).

15.2 Abrangência Territorial das Ações de Divulgação

O indicador visa medir o percentual de localidades que receberam ações de divulgação da Defensoria em um período de referência.

15.3 Participação da População em Eventos ou Mutirões

O indicador mede o número de pessoas participantes em eventos de grande porte, mutirões ou ações coletivas de grande porte organizados pela Defensoria no período de referência.

16.1 Número de Ações com Atuação Proativa da DPMG em Temas Estruturantes

O indicador visa avaliar o percentual das ações estruturantes proativas da DPMG frente ao conjunto total de ações.

16.2 Percentual de Ações Estruturantes com resultados efetivos

O indicador mede a proporção de ações estratégicas que, além de executadas, possuem resultados acompanhados por indicadores, metas ou relatórios de avaliação sistemática e tiveram resultado positivo.

17.1 Número de Propostas Legislativas com Atuação da DPMG

O indicador visa medir o total anual de propostas legislativas (projetos de lei, minutas normativas, emendas ou pareceres técnicos propositivos) com colaboração da DPMG.

17.2 Participação em Audiências ou Debates Legislativos

O indicador mede o número de participações da Defensoria Pública em audiências públicas, comissões, seminários legislativos ou debates parlamentares ao longo de um determinado período.

17.3 Adoção de Propostas da DPMG

O indicador mede o percentual de propostas formuladas pela DPMG que foram efetivamente adotadas por órgãos legislativos, executivos ou instâncias administrativas em determinado período.

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

18.1 Participação em Redes e Fóruns Nacionais

O indicador mede o número de participações efetivas da Defensoria em redes, fóruns e espaços nacionais de articulação institucional e política ao longo do ano.

18.2 Número de Boas Práticas da DPMG Compartilhadas com Outras Instituições

O indicador mede o número de boas práticas, programas, projetos ou metodologias criadas pela Defensoria que foram compartilhadas com outras organizações.

19.1 Impacto Estimado por Ação Estruturante

O indicador mede o número de pessoas, grupos ou comunidades potencialmente beneficiadas por cada ação estruturante implementada pela DPMG em determinado ano.

19.2 Grau de Articulação Interinstitucional

O indicador mede o número de parcerias, convênios, protocolos de cooperação ou ações conjuntas formais na atuação estruturante e estratégica em temas de alta relevância social estabelecidas pela Defensoria com outras instituições em determinado ano.

19.3 Número de Ações da DPMG em Temas Estruturantes

O indicador visa avaliar o somatório das ações estruturantes da DPMG.

20.1 Número de Ações Coletivas em Curso

O indicador mede o total de ações coletivas em andamento pela DPMG em um determinado período, considerando litígios estratégicos, ações civis públicas, termos de ajustamento de conduta e outras iniciativas que busquem transformações institucionais ou políticas públicas de alcance coletivo.

20.2 Taxa de Êxito em Ações Coletivas

O indicador mede o percentual de ações coletivas ajuizadas pela Defensoria que obtiveram decisão favorável total ou parcial em determinado período.

20.3 Proporção de Ações Coletivas com Monitoramento de Cumprimento

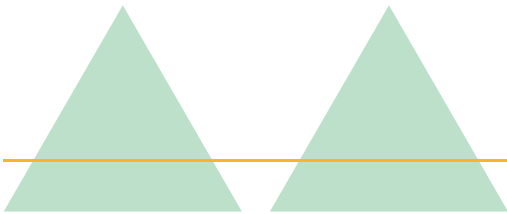
O indicador mede o percentual de ações coletivas ajuizadas pela Defensoria que contam com mecanismos ativos e documentados de monitoramento de cumprimento das decisões ou acordos em um determinado período.

21.1 Solução Extrajudicial de Demandas

O indicador mede o percentual de demandas atendidas pela Defensoria que foram solucionadas por meios extrajudiciais (mediação, conciliação, acordos administrativos, orientação resolutiva ou outras formas de autocomposição).

21.2 Sucesso dos Acordos

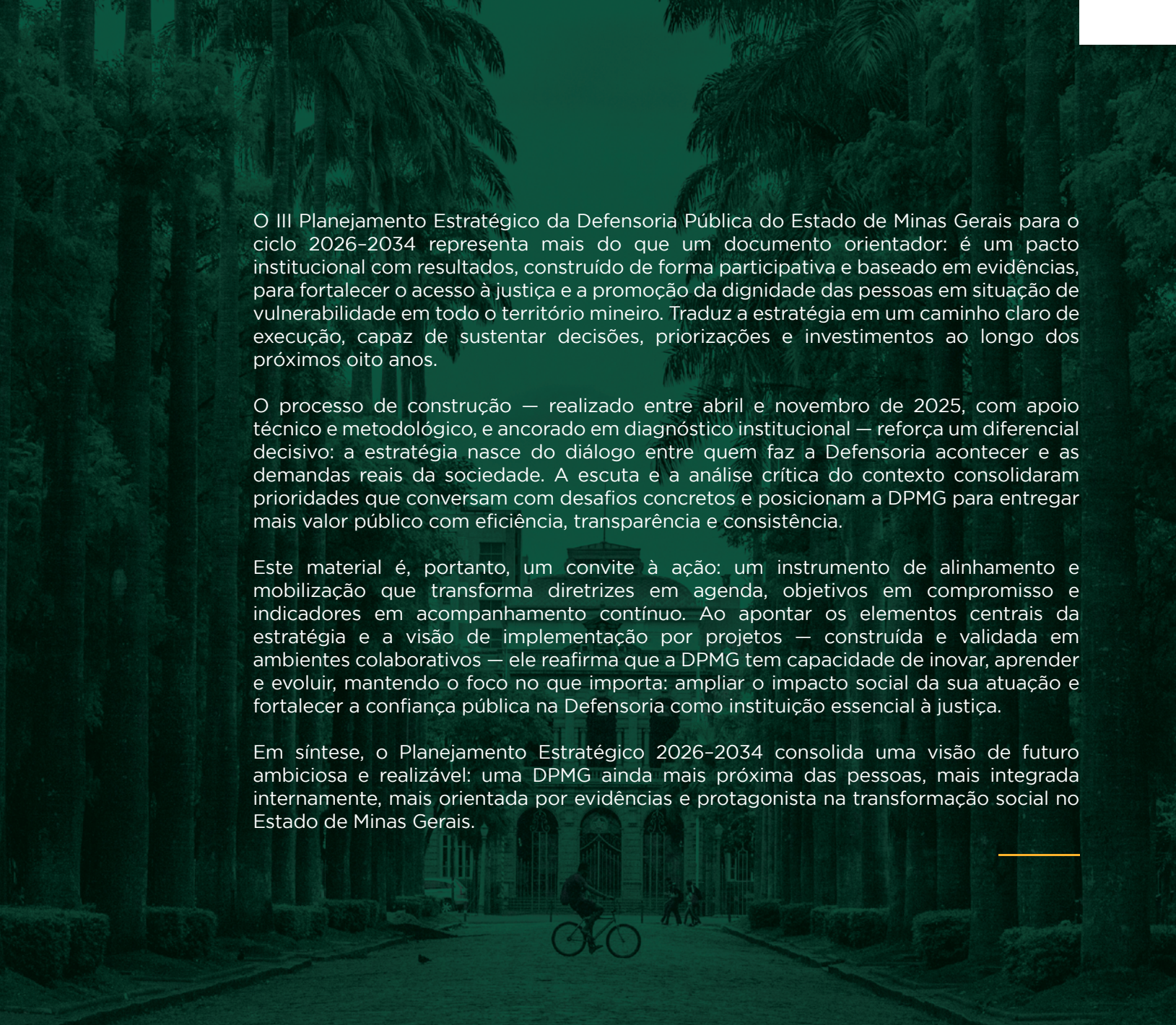
O indicador mede o êxito da DPMG em solucionar extrajudicialmente as demandas, evidenciando a proporção de acordos realizados em comparação ao total de tentativas de acordo.



05

Conclusão





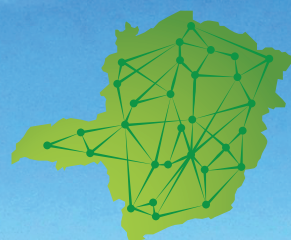
O III Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais para o ciclo 2026-2034 representa mais do que um documento orientador: é um pacto institucional com resultados, construído de forma participativa e baseado em evidências, para fortalecer o acesso à justiça e a promoção da dignidade das pessoas em situação de vulnerabilidade em todo o território mineiro. Traduz a estratégia em um caminho claro de execução, capaz de sustentar decisões, prioridades e investimentos ao longo dos próximos oito anos.

O processo de construção — realizado entre abril e novembro de 2025, com apoio técnico e metodológico, e ancorado em diagnóstico institucional — reforça um diferencial decisivo: a estratégia nasce do diálogo entre quem faz a Defensoria acontecer e as demandas reais da sociedade. A escuta e a análise crítica do contexto consolidaram prioridades que conversam com desafios concretos e posicionam a DPMG para entregar mais valor público com eficiência, transparência e consistência.

Este material é, portanto, um convite à ação: um instrumento de alinhamento e mobilização que transforma diretrizes em agenda, objetivos em compromisso e indicadores em acompanhamento contínuo. Ao apontar os elementos centrais da estratégia e a visão de implementação por projetos — construída e validada em ambientes colaborativos — ele reafirma que a DPMG tem capacidade de inovar, aprender e evoluir, mantendo o foco no que importa: ampliar o impacto social da sua atuação e fortalecer a confiança pública na Defensoria como instituição essencial à justiça.

Em síntese, o Planejamento Estratégico 2026-2034 consolida uma visão de futuro ambiciosa e realizável: uma DPMG ainda mais próxima das pessoas, mais integrada internamente, mais orientada por evidências e protagonista na transformação social no Estado de Minas Gerais.





PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO
DPMG

Minas
cada vez
mais verde!

