

Plano Estratégico

2013 | 2018

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS



APRESENTAÇÃO

Nos últimos 20 anos, especialmente com a edição da Emenda Constitucional nº 19/1998, que inseriu no rol do art. 37 da Constituição Federal o princípio da eficiência, temos percebido em vários Órgãos e Instituições Públicas a busca pela melhoria contínua na gestão administrativa.

A Defensoria Pública não poderia passar ao largo dessa tendência e desde 2009 iniciou a busca pela excelência em seus serviços. Em 2010, fora concluída a primeira autoavaliação da Instituição, por meio do Programa GESPÚBLICA, onde se percebeu a necessidade da elaboração de um Plano Estratégico Institucional, com o objetivo de pensar o futuro da Instituição e evitar que a agenda de urgências continuasse a sufocar a agenda de necessidades.

Assim, já no início de 2013, fora iniciado o primeiro Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Esse processo contou com a parceria da Fundação Dom Cabral, eleita a primeira Escola de Negócios da América Latina e oi-

tava do mundo, com o envolvimento de toda a força de trabalho. O resultado de todo esse esforço conjunto foi a concretização do Plano Estratégico 2013/2018, que irá colocar a Defensoria Pública num patamar de excelência na prestação de serviços, e de referência nacional na promoção do acesso à justiça.

A execução dos 36 projetos constantes do Plano constitui a etapa seguinte, que exigirá disciplina e esforço de todos, a fim de que a Defensoria Pública tocantinense possa cada vez mais reforçar seu compromisso de atender com qualidade e humanidade àqueles que mais precisam.

Marlon Costa Luz Amorim
Defensor Público Geral

Defensoria Pública do
Estado do Tocantins

ÍNDICE

GESTÃO ESTRATÉGICA	6
O QUE É PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	7
MISSÃO	8
VISÃO	8
VALORES	9
PERSPECTIVAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	10
PROJETOS ESTRATÉGICOS	11
GERENTE DE PROJETO	12
MAPA ESTRATÉGICO	14
Resultados	18
Processos Internos	20
Aprendizado e Crescimento	22
Finanças	24



GESTÃO ESTRATÉGICA

A gestão estratégica é um modelo de gestão que incorpora os princípios e ferramentas do planejamento, tendo por objetivo fazer com que a estratégia definida seja acompanhada e avaliada de forma sistêmica, garantindo que a visão de futuro seja alcançada.

As estratégias são reunidas e descritas no planejamento estratégico, que didaticamente é concebido a partir da análise de cenários, culminando com a elaboração de um Mapa Estratégico.

A partir das estratégias estabelecidas serão desenvolvidas iniciativas, consolidadas por meio de projetos, que envolverão os diversos segmentos da organização.

“Reunir-se é um começo, manter-se unido é um progresso, trabalhar unido é um sucesso”.

Henry Ford

“Pra quem sabe para onde vai e sabe navegar, até vento contra ajuda a chegar aonde se quer”.

Lars Grael



O QUE É PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico é um processo mediante o qual uma organização se mobiliza para definir seus objetivos e construir seu futuro.

Trata-se de processo contínuo durante o qual as iniciativas estratégicas que visam à mudança desejada são definidas e revisadas. Confere unidade aos esforços que a organização realiza para melhorar a qualidade dos seus serviços.

É necessário que os gestores e servidores conheçam e assimilem os principais elementos do Plano Estratégico, para que possam internalizá-los e comunicá-los adequadamente. **São eles: Missão, Visão de Futuro, Valores, Objetivos e Projetos Estratégicos.**

O Planejamento Estratégico somente atinge sua máxima eficácia quando entendido e realizado por todas as pessoas da organização, em mobilização permanente e orquestrada.

A Defensoria Pública do Tocantins elaborou seu Planejamento Estratégico para o período de 2013 a 2018, instituído pelo Ato nº 457, de 11 de Novembro de 2013.

MISSÃO

A Missão é a razão de ser da Instituição. Define o seu propósito e como pretende atuar no dia a dia, criando clima de comprometimento da equipe de colaboradores (Servidores e Gestores) com o trabalho que é realizado.

Orienta a tomada de decisões, define os objetivos e auxilia na escolha das ações estratégicas, considerando as necessidades e expectativas da sociedade. Todas as ações e serviços que a Instituição oferece devem estar alinhados com a missão institucional.

Missão da Defensoria Pública

Assegurar o acesso à justiça, integral e gratuito aos necessitados, promovendo cidadania, com atendimento humanizado e de qualidade.

VISÃO

A Visão de futuro define o que se pretende daqui a alguns anos, além de representar as ambições e sintetizar as aspirações da organização, criando clima de envolvimento e comprometimento com seu futuro.

Visão da Defensoria Pública

Ser referência no âmbito nacional como Instituição de excelência na promoção do acesso à justiça, plenamente autônoma, de credibilidade e atuação efetiva em todo o Estado.



VALORES

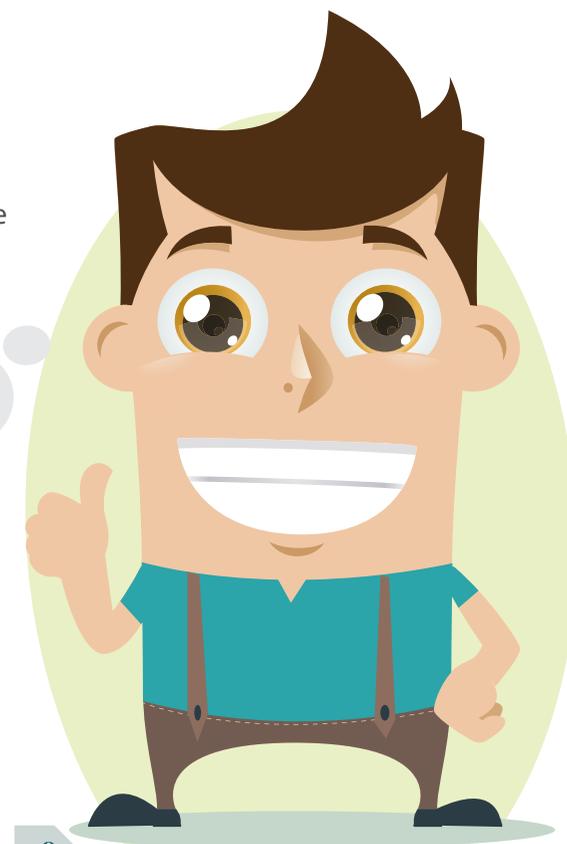
Os Valores são os princípios em torno dos quais se constrói a Instituição.

- Representam as crenças básicas que orientam o comportamento humano na consolidação de uma cultura institucional.

Valores da Defensoria Pública do Tocantins:

- Comprometimento, responsabilidade e dedicação
- Valorização do potencial humano
- Respeito às pessoas e instituições
- Transparência
- Atendimento humanizado
- Prevalência do interesse público sobre o privado
- Atuação funcional com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade.

“Todo mundo recebe um volume tão grande de informações o dia todo que acaba perdendo o bom senso”.
J. W. Goethe



PERSPECTIVAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

As perspectivas refletem a estratégia da organização. A Missão e a Visão da Defensoria Pública foram traduzidas em objetivos que refletem as expectativas dos principais grupos de interesse, agrupados em 04 (quatro) perspectivas: Resultados; Processos Internos; Finanças; Aprendizado e Crescimento.

Os objetivos estratégicos são desafios que, se alcançados, garantirão o sucesso da estratégia e a concretização da visão de futuro da organização. São desdobrados em projetos, que serão desenvolvidos no decorrer dos próximos cinco anos, prazo estipulado para a realização e implementação do Plano Estratégico.

Os objetivos, distribuídos em perspectivas, constituem o Mapa Estratégico, que é o principal instrumento de tradução e monitoramento da estratégia da Instituição.



PROJETOS ESTRATÉGICOS

Entende-se por projeto um empreendimento não repetitivo, caracterizado por uma sequência clara e lógica de eventos, com início, meio e fim, destinado a atingir um objetivo único, claro e definido, conduzido por pessoas, dentro de parâmetros bem delineados de tempo, qualidade e recursos envolvidos.

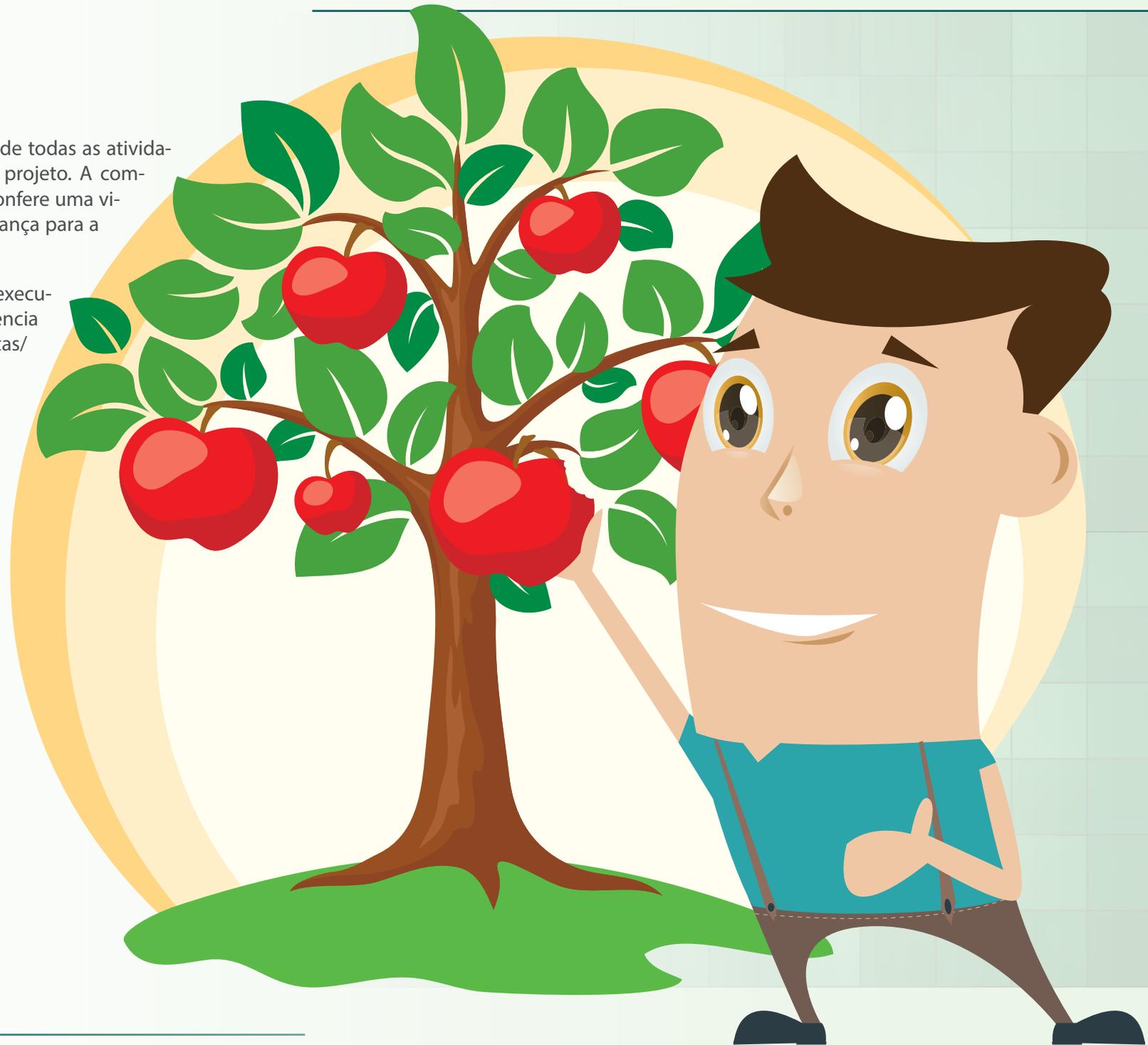
Os projetos estratégicos são aqueles definidos no Plano Estratégico. Contribuem para o alcance das metas e estão alinhados aos objetivos estratégicos.



GERENTE DE PROJETO

É o responsável pela gestão e integração de todas as atividades e partes envolvidas na execução do projeto. A compreensão do projeto como um todo lhe confere uma visão global e sistêmica, o que lhe dá segurança para a tomada de decisões.

Ao gerente compete o planejamento e execução dos projetos. Desenvolve ações, gerencia pessoas e recursos de acordo com as metas/ resultados previamente estabelecidos.



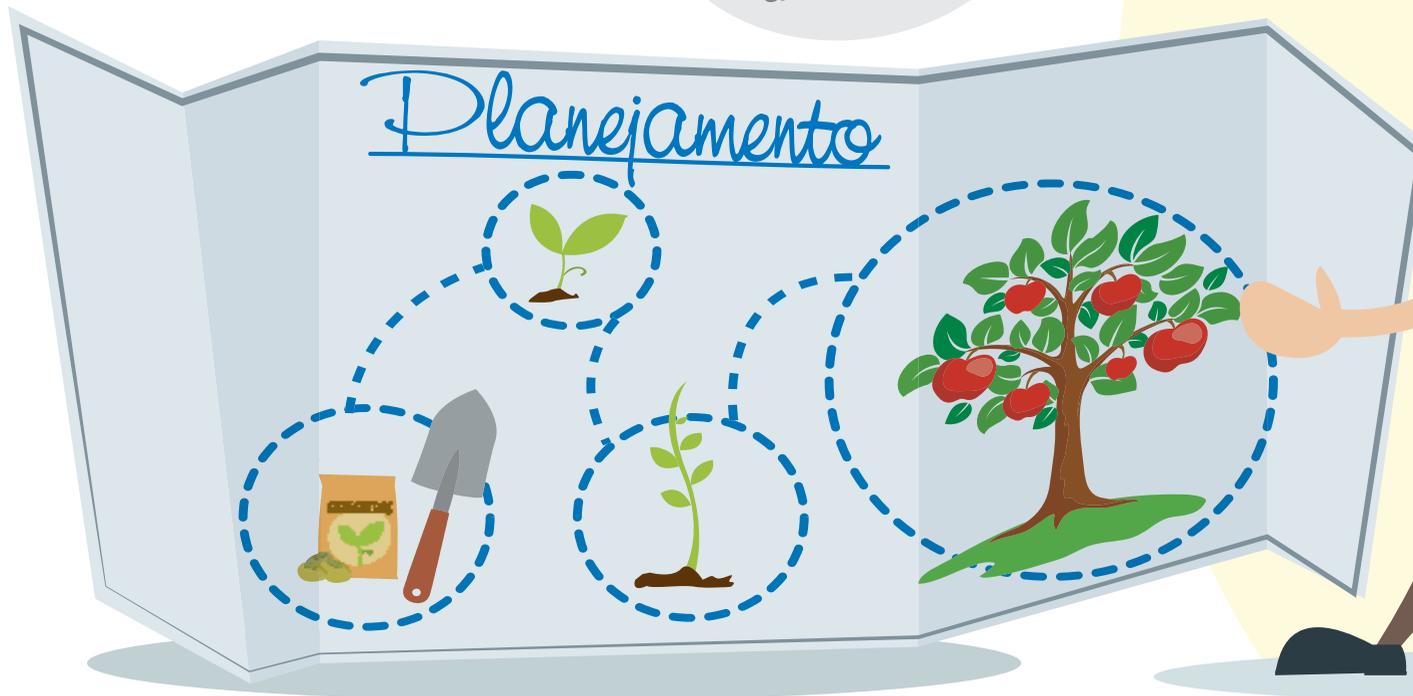
MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico é a representação gráfica e simplificada da estratégia. Auxilia a comunicação dos desafios que a Instituição deve superar para atingir sua visão de futuro e cumprir sua missão, permitindo direcionar esforços e evitar dispersão de ações e recursos.

O Mapa Estratégico contém:

- Missão
- Visão
- Valores
- Perspectivas
- Objetivos estratégicos

“Quando você olha para fora, você sonha. Quando você olha para dentro, você acorda”.
Carl Gustav Jung



MAPA EST RATÉGICO

MISSÃO

Assegurar o acesso à justiça, integral e gratuito aos necessitados, promovendo cidadania, com atendimento humanizado e de qualidade.

VISÃO

Ser referência no âmbito nacional como instituição de excelência na promoção de acesso à justiça, plenamente autônoma, de credibilidade e atuação efetiva em todo Estado.

RESULTADOS

Aprimorar e Ampliar o atendimento ao Assisitido

Priorizar a Atuação Extrajudicial da Resolução de Conflitos

Aprimorar o Relacionamento com o Assistido

Fortalecer a Imagem da Instituição (Comunicação Institucional)

Fortalecer a Instituição (Articulação Institucional)

PROCESSOS INTERNOS

Aprimorar a Gestão de Programas e Projetos

Aprimorar a Gestão da Tecnologia da Informação

Implantar a Gestão de Conhecimento

Adequar a Estrutura Organizacional

Otimizar os Processos e Procedimentos

Adequar os Recursos Físicos e a Infraestrutura

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Criar a ESDP

Capacitar e Qualificar

Adequar o Quadro de Pessoal às Necessidades da Instituição

Elaborar e Implementar a Política de Gestão de Pessoas

Aprimorar a Comunicação Interna

Criar e manter um Ambiente Propício à Motivação e ao Comprometimento

Aprimorar o Plano de Cargos, Carreiras, Salários e Benefícios

FINANÇAS

Garantir a Autonomia Orçamentária

Gestão de Orçamento

Otimizar os Custos

Otimizar os Investimentos

Aprimorar a Gestão Patrimonial

VALORES

Comprometimento, responsabilidade e dedicação; Valorização do potencial humano; Respeito às pessoas e instituições; Transparência; Atendimento humanizado; Preva-

lência do interesse público sobre o privado; Atuação com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade.

RESULTADOS

Na perspectiva resultados o ambiente externo. O alcance dos objetivos inseridos nessa perspectiva têm reflexos diretos na reputação e reconhecimento da Instituição como garantidora do acesso à justiça junto à sociedade. Direciona todas as ações da organização para as necessidades dos usuários.



objetivos	projetos			
R1 Aprimorar e Ampliar o atendimento ao Assistido	PIR1 Realizar pesquisa de satisfação do atendimento ao Assistido	P2R1 Implantar atendimento humanizado ao Assistido	P3R1 Fortalecer e sistematizar o Projeto Defensoria Itinerante	P4R1 Elaborar modelo de práticas e rotinas para uniformizar o atendimento
R2 Priorizar a Atuação Extrajudicial da Resolução de Conflitos	PIR2 Fortalecer os Núcleos de Conciliação, ampliando a abrangência e fomentando a solução extrajudicial dos litígios.	P2R2 Reestruturar e consolidar os Núcleos Especializados		
R3 Aprimorar o Relacionamento com o Assistido	PIR3 Elaborar e implementar Plano de melhoria do relacionamento com o Assistido			
R4 Fortalecer a Imagem da Instituição (Comunicação Institucional)	PIR4 Elaborar e implementar Plano de Comunicação Institucional para informar e sensibilizar a sociedade e Públicos de Interesse quanto ao papel da Defensoria Pública	P2R4 Ampliar o relacionamento com a mídia		
R5 Fortalecer a Instituição (Articulação Institucional)	PIR5 Ampliar o relacionamento com os públicos de interesse			

PROCESSOS INTERNOS

Refere-se à busca pela otimização dos diversos processos dentro da organização. Voltada ao ambiente interno, destaca e prioriza os processos e procedimentos mais relevantes para a promoção da melhoria contínua.



objetivos	projetos	
P1 Aprimorar a Gestão de Programas e Projetos	PIP1 Instituir e estruturar o Escritório de Projetos	
P2 Aprimorar a Gestão da Tecnologia da Informação	PIP2 Elaborar e implantar o PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Adequar a infraestrutura tecnológica Aprimorar e integrar os sistemas de informação Definir uma política de segurança da informação Criar uma central de atendimento ao usuário interno Articular o acesso a bases de dados de instituições parceiras
P3 Implantar a Gestão de Conhecimento	PIP3 Elaborar e implantar política de gestão da informação e do conhecimento	P2P3 Implantar Centro de informações
P4 Adequar a Estrutura Organizacional	PIP4 Redefinir a estrutura organizacional da Defensoria e elaborar o organograma com a definição das atribuições e responsabilidades dos diversos setores	
P5 Otimizar os Processos e Procedimentos	PIP5 Padronizar os processos da instituição e Criar indicadores de qualidade e quantidade dos serviços prestados	P2P5 Definir parâmetros de produtividade dos defensores públicos por área de atuação com base em critérios de complexidade, quantidade e qualidade do trabalho executado
P6 Adequar os Recursos Físicos e a Infraestrutura	PIP6 Adequar os recursos materiais e infraestrutura física às necessidades da instituição	P3P5 Criar e estabelecer critérios objetivos de aferir capacidade socioeconômica dos assisidos
	P2P6 Viabilizar a construção de sedes próprias	

FINANÇAS

Visa gerenciar os recursos orçamentários com organização, responsabilidade e transparência. Contribui para a garantia desses recursos, necessários ao pleno cumprimento da Missão e alcance da Visão.



objetivos	projetos		
F1 Conquistar e garantir a autonomia plena (orçamentária, financeira e legislativa)	PIF1 Propor alteração legislativa para garantir a iniciativa de lei	P2F1 Conquistar um percentual de gastos com pessoal na LRF	P3F1 Fortalecer o Fundo Estadual da Defensoria Pública - FUNDEP
F2 Aprimorar a Gestão do Orçamento	PIF2 Instituir um plano de trabalho anual por Diretorias Regionais e Administrativas.	P2F2 Sistematizar o monitoramento e avaliação das ações orçamentárias	
F3 Otimizar os Custos	PIF3 Implantar Programa de Otimização de Custos	1) Projeto de acompanhamento das ações para redução de custos de logística 2) A3P Agenda Ambiental na Administração Pública	
F4 Otimizar os Investimentos	PIF4 Elaborar Plano de Investimentos		
F5 Aprimorar a Gestão Patrimonial	PIF5 Implantar Processo e Sistema de Controle Patrimonial		



Ficha Técnica

Marlon Costa Luz Amorim
Defensor Público Geral

Alexandre Augustus Lopes Elias El Zayek
Subdefensoria Pública Geral

Estellamaris Postal
Corregedora Geral

Luciene Dantas
Superintendência Administrativa e Financeira

Letícia Vicentini Bianchini
Chefe de Gabinete

Jayra Vieira Lima de Reis de Souza Santiago
Diretoria de Administração

Gean Carlo Mendes
Diretoria de Cerimonial

Nicéia Menegon
Diretoria de Comunicação

Sorlete Ribeiro Lima
Diretoria de Controle Interno

Dayelly Borges do Nascimento
Diretoria de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento

Francisco Gois Nonato
Diretoria de Planejamento e Projetos

Seni Martins Medeiros de Almeida
Diretoria Orçamento e Finanças

Luis Philipe Azevedo Dias
Diretoria de Tecnologia da Informação

Leide Theófilo
Assessora de Relações Institucionais

Vinícius de Sá
Diagramação e Arte Gráfica

Larissa Pultrini P. de Oliveira Braga
Defensora Pública
Diretora da Defensoria Pública em Araguaína

Maria Sônia Barbosa da Silva
Defensora Pública
Diretor da Defensoria Pública em Araguatins

José Marcos Mussulini
Defensor Público
Diretor da Defensoria Pública em Brasília - DF

Hud Ribeiro Silva
Defensor Público
Diretor da Defensoria Pública em Dianópolis

Adir Pereira Sobrinho
Defensor Público
Diretor da Defensoria Pública em Guaraí

Silvânia Barbosa de Oliveira Pimentel
Defensora Pública
Diretora da Defensoria Pública em Gurupi

Fabício Barros Akitaya
Defensor Público
Diretor da Defensoria Pública em Palmas

Arlete Kellen Dias Muniz
Defensora Pública
Diretora da Defensoria Pública em Paraíso do Tocantins

Kênia Martins Pimenta Fernandes
Defensora Pública
Diretora da Defensoria Pública em Porto Nacional

Aline Mendes de Queiroz
Defensora Pública
Diretora da Defensoria Pública em Tocantinópolis



**DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO TOCANTINS**

www.defensoria.to.gov.br