# CARTILHA DO SERVIDOR

## 2014

DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO TOCANTINS

Cartilha do Servidor
Palmas / 2014

EQUIPE

Marlon Costa Luz Amorim
**Defensor Público Geral**

Alexandre Augustus Lopes Elias El Zayek
**Subdefensor Público Geral**

Luciene Dantas
**Superintendente de Administração e Finanças**

Dayelly Borges do Nascimento
**Diretora de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

Monique Mendonça Ribeiro
**Coordenadora de Gestão de Pessoas**

José Dutra Correa
**Coordenador da Folha de Pagamento**

**Seja bem vindo!**

**Você agora faz parte do quadro de servidores da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. É natural que surjam dúvidas a respeito do seu papel na Instituição, e sobre o funcionamento da mesma.**

**Esta cartilha foi elaborada com o objetivo de ampliar seu conhecimento quanto à Instituição, seus direitos, deveres e responsabilidades como servidor.**

**Desejamos-lhe sucesso e esperamos que seu esforço, somado ao de todos, venha contribuir com o alcance dos objetivos, tanto institucionais quanto pessoais.**

**Leia-a com atenção!**

**Consulte-a quando precisar.**

# SUMÁRIO


1. CONHECENDO A DEFENSORIA PÚBLICA ..... 6
2. NÚCLEOS REGIONAIS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS ..... 8
3. CARREIRA NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS ..... 12
4. ESTÁGIO PROBATÓRIO ..... 12
5. CONECTANDO-SE À DEFENSORIA ..... 13
6. BENEFÍCIOS E REMUNERAÇÃO ..... 15
7. LICENÇAS ..... 18
8. CONCESSÕES ..... 19
9. ASSISTÊNCIA MÉDICA ..... 20
10. JORNADA DE TRABALHO ..... 21
11. AUSÊNCIAS ..... 21
12. RESPONSABILIDADES ..... 22
13. PLANO ESTRATÉGICO 2014-2018 ..... 24
14. PORTIFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS ..... 28
15. INFORMAÇÕES IMPORTANTES E CONTATOS ..... 30

# 1. CONHECENDO A DEFENSORIA PÚBLICA

A Defensoria Pública do Estado do Tocantins, de acordo com a Constituição de 1988 em seu art. 134, é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, permanente, que tem por missão assegurar o acesso à justiça, integral e gratuito aos necessitados, promovendo cidadania, com atendimento humanizado e de qualidade. A atuação da Defensoria se dá em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos.

Foi criada no Estado do Tocantins, como instituição autônoma, originariamente pela Lei nº 41 de 22 de dezembro de 2004, a qual foi revogada pela Lei Complementar nº 55 de 27 de maio de 2009. Seu papel é essencial à democratização da Justiça e à própria função jurisdicional do Estado, sendo também um direito e garantia fundamental ao exercício pleno da cidadania.

A visão da Defensoria Pública do Estado do Tocantins para os próximos 05 (cinco) anos é 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.

Os valores institucionais são: comprometimento, responsabilidade e dedicação; valorização do potencial humano; respeito às pessoas e instituições; transparência; atendimento humanizado; prevalência do interesse público sobre o privado e atuação funcional com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade.

Os integrantes da Defensoria Pública do Estado do Tocantins são os Defensores Públicos Estaduais, denominados Membros, divididos nas seguintes classes: Defensores Substitutos, 1ª Classe, 2ª Classe e Classe Especial que trabalham juntamente com os Servidores Auxiliares da Defensoria. A Instituição conta ainda com a colaboração de estagiários de diversas áreas do conhecimento. Atualmente o quadro de pessoal conta com aproximadamente 650 integrantes entre defensores e servidores.

A condução administrativa e financeira da Instituição cabe ao Defensor Público Geral que é eleito pelos seus pares e nomeado pelo governador do Estado, após apresentação de lista tríplice com os mais votados na eleição interna.

A estrutura organizacional da Defensoria Pública do Tocantins hoje é composta pelos Órgãos da Administração Superior, que são a Defensoria Pública Geral, a Subdefensoria Pública Geral, o Conselho Superior e a Corregedoria; pelos Órgãos de Atuação que são os Núcleos Regionais, o Centro de Estudos Jurídicos, os Núcleos Especializados e a Central de Relacionamento com o Cidadão. Além destes órgãos há também os órgãos de execução que são os próprios Defensores Públicos, o órgão auxiliar que é a Ouvidoria e os Serviços Auxiliares de Apoio Técnico e Administrativo, onde se encontram a Superintendência de Administração e Finanças, a Comissão Permanente de Licitação e 09 Diretorias: Administração, Cerimonial, Comunicação, Controle Interno, Financeiro, Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento, Informática, Jurídico e Planejamento e Orçamento.

Atualmente a Instituição possui 10 (dez) Núcleos Regionais, localizados nas cidades de Araguaína, Araguatins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Palmas, Paraíso, Porto Nacional, Tocantinópolis e no Distrito Federal. Atua nas áreas: cível, família, fazenda pública, criminal, infância e juventude.

Possui 12 (doze) Núcleos Especializados, que são: Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher – NUDEM; Núcleo da Defensoria Pública Agrária – DPAGRA; Núcleo da Diversidade Sexual – NUDIS; Núcleo do Tribunal do Júri – NUJURI; Núcleo Especializado de Assistência e Defesa ao Preso – NADEP; Núcleo Especializado de Atendimento à Pessoa Idosa – NEAPI; Núcleo Especializado de Conciliação e Mediação; Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – NUDECON; Núcleo Especializado de Defesa dos Direitos Humanos – NDDH; Núcleo Especializado de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos ou Núcleo de Ações Coletivas – NAC; Núcleo especializado de Defesa da Saúde – NUSA e Núcleo da Infância e Juventude.

# 2. NÚCLEOS REGIONAIS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS

## Diretoria de Araguaína

Araguaína
Aragominas
Araguanã
Carmolândia
Muricilândia
Nova Olinda
Santa Fé do Araguaia
Ananás
Angico
Cachoeirinha
Riachinho
Arapoema
Bandeirante do Tocantins
Pau D'Arco
Filadélfia
Babaçulandia
Palmeirante
Goiatins
Barra do Ouro
Campos Lindos
Xambioá
Wanderlância
Darcinópolis
Piraquê

## Diretoria de Araguatins

Araguatins
Buriti do Tocantins
São Bento do Tocantins
Augustinópolis
Carrasco Bonito
Esperantina
Praia Norte
São Sebastião do Tocantins
Sampaio
Axixá do Tocantins
Sítio Novo do Tocantins

## Diretoria de Dianópolis

Dianópolis
Conceição do Tocantins
Novo Jardim
Rio da Conceição
Taipas do Tocantins
Almas
Porto Alegre do Tocantins
Arraias
Aurora do Tocantins
Combinado
Lavandeira
Novo Alegre
Taguatinga
Ponte Alta do Bom Jesus



## Diretoria de Guaraí

Guaraí
Fortaleza do Tabocão
Colinas do Tocantins
Bernardo Sayão
Brasilândia do Tocantins
Juarina
Presidente Kennedy
Tupiratins
Colméia
Couto Magalhães
Goianorte
Itaporã do Tocantins
Pequizeiro
Itacajá
Centenário
Itapiratins
Recursolândia
Pedro Afonso
Bom Jesus do Tocantins
Santa Maria do Tocantins
Tupirama

## Diretoria de Gurupi

Gurupi
Aliança do Tocantins
Cariri do Tocantins
Crixás do Tocantins
Dueré
Alvorada
Talismã
Araguaçu
Sandolândia
Figueirópolis
Sucupira
Formoso do Araguaia
Palmeirópolis
São Salvador do Tocantins
Peixe
Jaú do Tocantins
São Valério da Natividade

## Diretoria de Palmas

Palmas
Miracema do Tocantins
Miranorte
Barrolândia
Dois Irmãos do Tocantins
Rio dos Bois
Novo Acordo
Aparecida do Rio Negro
Lagoa do Tocantins
Santa Tereza do Tocantins
São Félix do Tocantins
Tocantínia
Lajeado
Lizarda

## Diretoria de Paraíso do Tocantins

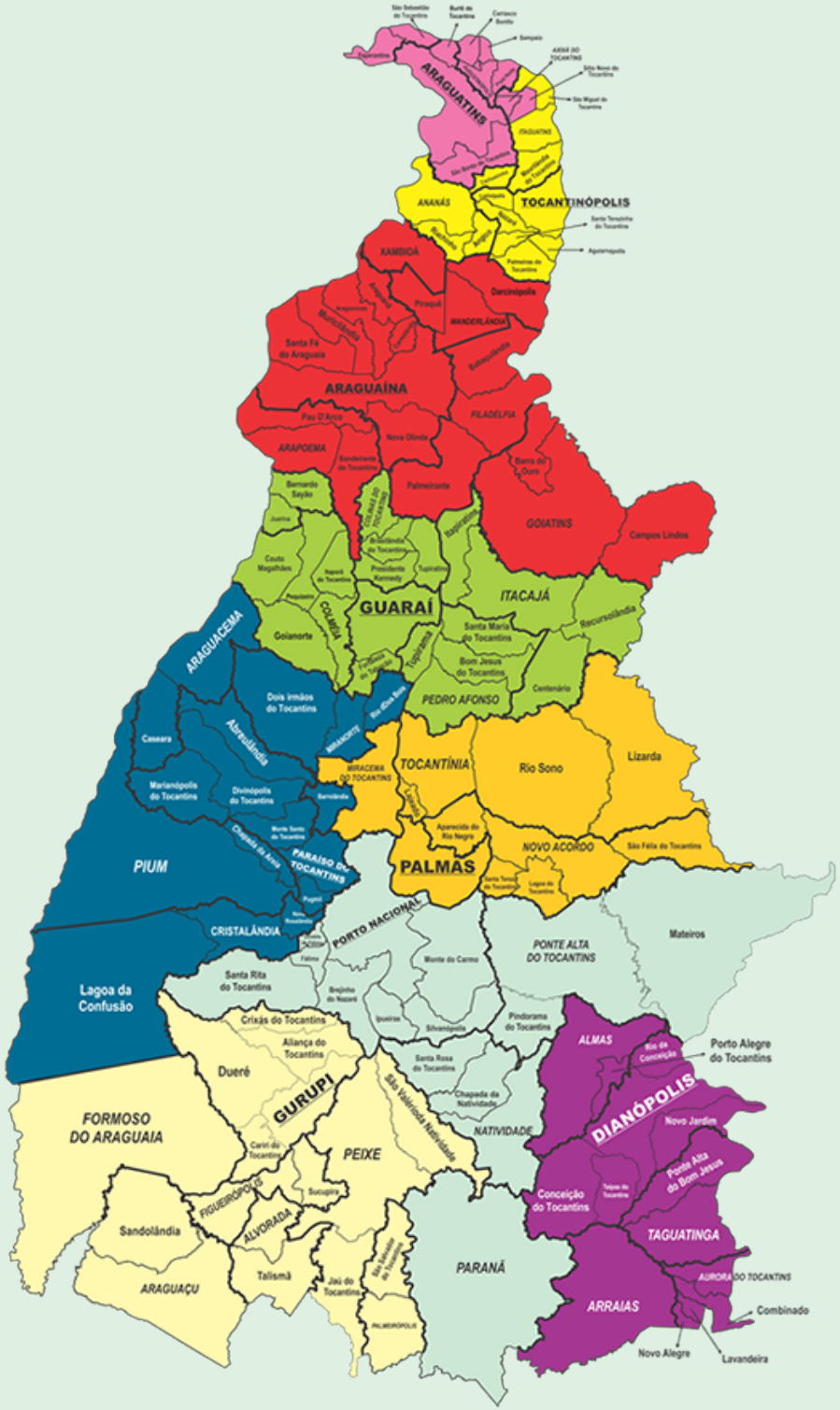
**PARAÍSO DO TOCANTINS**
Abreulândia
Divinópolis do Tocantins
Marianópolis do Tocantins
Monte Santo do Tocantins
Pugmil
**Araguacema**
Caseara
**Cristalândia**
Lagoa da Confusão
Nova Rosalândia
**Pium**
Chapada da Areia

## Diretoria de Porto Nacional

**PORTO NACIONAL**
Brejinho de Nazaré
Fátima
Ipueiras
Monte do Carmo
Oliveira de Fátima
Santa Rita do Tocantins
Silvanópolis
**Natividade**
Chapada da Natividade
Santa Rosa do Tocantins
Paranã
**Ponte Alta do Tocantins**
Mateiros
Pindorama do Tocantins

## Diretoria de Tocantinópolis

Tocantinópolis
Arguianópolis
Luzinópolis
Nazaré
Palmeiras do Tocantins
Santa Terezinha do Tocantins
Itaguatins
Maurilândia do Tocantins
São Miguel do Tocantins



# 3. CARREIRA NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS

A Carreira de Apoio Técnico-Administrativo da Defensoria Pública do Estado do Tocantins foi instituída pela Lei nº 2.252, de 16 de dezembro de 2009 (que está no presente momento sendo revista), que criou o Quadro de Servidores Auxiliares desta Defensoria Pública e o respectivo Plano de Cargos, Carreira e Vencimentos.

# 4. ESTÁGIO PROBATÓRIO

**De acordo com o Art. 1 da Resolução-CSPD N° 102/2013, de 04 de outubro de 2013:**

***"Estágio probatório é o período de três anos de efetivo exercício no cargo, no qual a administração observa e avalia, por meio de Avaliação Especial de Desempenho – AED, a capacidade do servidor no exercício do serviço público".***

Assim, durante o período de estágio probatório haverá uma serie de avaliações e você poderá acompanhá-las de perto. Para maiores informações, consulte as resoluções pertinentes ao estágio probatório no site da Corregedoria.



# 5. CONECTANDO-SE À DEFENSORIA

## 5.1 E-mail Institucional

O e-mail institucional é o principal canal de comunicação interna da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, sendo regulamentado seu uso pela Resolução nº 003 de 10 de abril de 2007, onde em seu art. 3º coloca que "o acesso ao webmail ocorrerá através do endereço eletrônico **www.defensoria.to.gov.br,** mediante a utilização da designação do usuário e respectiva senha, a qual é de uso pessoal, restrito e intransferível".

Para obter o primeiro acesso ao e-mail institucional o servidor deverá passar seus dados ao Chefe Imediato e este solicitará via e-mail ao Setor de Rede a criação do mesmo. Assim que estiver criado, o Setor de Rede informará ao Chefe Imediato o e-mail e a senha provisória do servidor. Assim, o servidor poderá fazer o primeiro acesso e efetuará a troca de senha. O chefe imediato também deverá solicitar ao Setor de Rede a criação do login e senha para

que o usuário tenha acesso à rede e utilize os computadores da Instituição.

É importante lembrar que de acordo com a Resolução nº 003 de 10 de abril de 2007 em seu art. 6º "os usuários deverão acessar, obrigatória e diariamente, suas respectivas caixas postais, com o objetivo de verificar e receber as mensagens encaminhadas".

Qualquer dúvida referente ao e-mail e acesso à rede o servidor poderá entrar em contato com o Setor de Rede pelo e-mail **rede@defensoria.to.gov.br** ou pelo **telefone 3218-6977.**

## 5.2 Intranet

A intranet é um espaço virtual criado para troca de informações, de notícias e documentos dos Servidores e Membros. Um ambiente que tem por objetivo estreitar o canal de comunicação, com maior agilidade e abrangência. Neste espaço estão disponibilizados documentos para dowloand da Diretoria de Gestão de Pessoas, acesso ao contracheque, e-mail, Sisat, E-proc, AIC (autorização de inclusão de consignado), documentos institucionais e os aniversariantes do mês.



**Para criar uma conta na Intranet, basta seguir os seguintes passos:**

- 1.Acesse o endereço **http://intranet.defensoria.to.gov.br;**
- 2.No formulário "Não tenho usuário e senha", localizado no lado direito da página, preencha os campos "CPF", "Senha", "Confirmar senha" e "E-mail";
- 3.Após isso, clique no botão "Habilitar minha conta";
- 4.Se as informações fornecidas forem válidas, você será redirecionado para a página inicial da Intranet e o seu usuário será apresentado em uma mensagem. Por favor, anote o usuário gerado, pois a partir de agora você o utilizará para acessar a Intranet.

**Qualquer outra dúvida ou problema no cadastro, por favor, entrar em contato com a equipe de Tecnologia de Informação através do e-mail informatica@defensoria.to.gov.br ou pelo telefone 3218-6927.**

# 6. BENEFÍCIOS E REMUNERAÇÃO

## 6.1 Salário

É a retribuição pecuniária pelo exercício do cargo público. O pagamento é efetuado até o quinto dia útil do mês subsequente ao trabalhado, realizado pela Instituição Bancária Conveniada.

## 6.2 Férias

Para solicitação das férias, o servidor deverá informar o período que deseja usufruí-la, pessoalmente ou por e-mail, junto à Coordenadoria de Gestão de Pessoas. Logo, será encaminhado um formulário de férias o qual

deverá ser assinado por você e seu diretor/chefe imediato e entregue novamente a Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

A solicitação deverá ser encaminhada com sessenta dias antes do usufruto para que o servidor receba o adicional de férias no mês do gozo.

## 6.3 Décimo Terceiro

**O Art. 67 da Lei 1818 de 23 de agosto de 2007, diz o seguinte:**

***"A gratificação natalina corresponde a 1/12 da remuneração ou subsídio a que o servidor fizer jus no mês de dezembro, por mês de exercício no respectivo ano."***

**O Art. 68 da referida Lei, reza:**

***"O servidor exonerado ou demitido percebe sua gratificação natalina, proporcionalmente aos meses de exercício, calculada sobre a remuneração ou subsídio do mês da exoneração ou da sua demissão."***



## 6.4 Cinquenta por cento da Gratificação Natalina

O servidor poderá antecipar 50% de seu 13º salário no mês do seu aniversário. Para o benefício, o servidor deverá encaminhar o pedido com no mínimo 60 dias de antecedência à Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

Esse benefício foi instituído e regulamentado pelo Ato nº 039, de 13 de abril de 2010.

## 6.5 Auxílio Alimentação

O auxilio alimentação foi instituído por meio da Resolução – CSDP nº 84, de 24 de abril de 2012, para todos os servidores ativos: efetivos, contratados e comissionados.

- O valor do auxilio alimentação é de R$700,00;
- Para cálculo do valor integral do auxilio alimentação são considerados 22 (vinte e dois) dias;
- No caso de faltas injustificadas ao trabalho, será descontado para cada dia de falta, o valor correspondente a um dia de auxilio alimentação;
- Para cada diária percebida pelo servidor em dia útil, desconta-se um dia de auxilio alimentação.

## 6.6 Vale Transporte

O auxílio do vale transporte foi instituído pelo Ato nº 038, de 12 de abril de 2010. Para requerer, o servidor deverá preencher e assinar a "Declaração de Opção Pelo Vale Transporte", bem como apresentar cópia da carteira emitida pelo Sindicato das Empresas de Transporte Urbano de Palmas – SETURB. Estes documentos deverão ser entregues à Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

O desconto para a utilização do vale transporte será 3% do salário bruto para utilização de dois vales transporte por dia e de 6% para quatro vales por dia. Os créditos do vale transporte serão depositados diretamente na carteira apresentada pelo servidor.

## 6.7 Auxílio Natalidade

É um benefício a ser pago ao servidor(a) efetivo quando do nascimento do filho. O valor será igual ao de menor vencimento do serviço público estadual.

Para receber o benefício o interessado deverá preencher o pedido por meio de formulário "Requerimentos Diversos - RD", disponibilizado na intranet, e anexar as cópias dos documentos pessoais, da Certidão de Nascimento da Criança e Declaração firmando que o esposo(a)/companheiro(a) não recebeu o referido benefício conforme art. 59, § 1º, da Lei 1.818/2007.

# 7. LICENÇAS

## 7.1 Para tratamento de Saúde

A licença para tratamento de saúde é concedida quando o atestado for superior a 03 (três) dias. Nesse caso o servidor deverá apresentar à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, o RD, o atestado médico e os exames comprobatórios. O prazo para entrega da documentação da referida licença à junta médica é de até cinco dias úteis, contando-se a partir do primeiro dia de afastamento do servidor.

Para o servidor em estágio probatório, essa licença suspende a contagem do estágio, se superior a 120 dias.

## 7.2 Por motivo de Doença em Família

O servidor efetivo poderá requerer junto à Coordenadoria de Gestão de Pessoas por meio do RD assinado, acompanhado de atestado médico, comprovante de parentesco, declaração de acompanhante e exames comprobatórios.

Se o período desta licença for superior a três meses, haverá descontos nos seus vencimentos, e para o servidor em estágio probatório, além do desconto, suspende-se a contagem do prazo do estágio probatório.

## 7.3 Licença Maternidade ou por adoção

### 7.3.1 Maternidade

A servidora poderá solicitar licença maternidade a partir da 32ª semana de gestação. Para concessão dessa licença a servidora deverá encaminhar à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, o RD assinado com a cópia do atestado médico, a certidão de nascimento da criança e o boletim hospitalar com data de internação e alta.



### 7.3.2 Adoção

Para a licença por adoção, a servidora deverá encaminhar à Coordenadoria de Gestão de Pessoas o RD com a cópia da certidão de nascimento e o documento da guarda judicial. O prazo para licença deverá ser obedecido conforme o regime geral de previdência, sem prejuízo da remuneração.

### 7.3.3 Casos especiais

No caso de natimorto, neomorto ou aborto, a servidora tem direito a 30 dias de repouso.

# 8. CONCESSÕES

## 8.1 Se pai, nascimento ou adoção de filho

A partir da data do nascimento do filho, o servidor poderá ausentar-se do serviço por oito dias consecutivos. Faz-se necessário encaminhar a certidão de nascimento junto à chefia imediata e Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

## 8.2 Casamento

A partir da data de casamento, o servidor poderá ausentar-se do serviço por oito dias consecutivos. Faz-se necessário a entrega do RD, preenchido e assinado, e da certidão de casamento junto à chefia imediata e Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

## 8.3 Por Falecimento

O servidor poderá ausentar-se do serviço por oito dias consecutivos em caso de falecimento de conjuguê, companheiro, pais, madrasta ou padrasto, filhos, enteados, menor sob guarda ou tutela, irmãos ou curatelados. O servidor deverá encaminhar cópia do atestado de óbito à chefia imediata e Coordenadoria de Gestão de Pessoas. A entrega da cópia se dará no retorno da licença.

## 8.4 Para trabalho de Conclusão de Curso

É concedida, por até dez dias consecutivos, licença ao servidor para finalização de trabalho de conclusão de curso. Para requerer, o servidor deverá preencher o formulário de Requerimento para Conclusão de Curso, disponível na intranet. O formulário deverá ser assinado pelo chefe imediato e servidor, e entregue com a declaração da Instituição de Ensino informando que o aluno encontra-se em fase de elaboração de trabalho de conclusão de Curso.

Com essa documentação o servidor deverá encaminhar à Coordenadoria de Gestão de Pessoas para deferimento da Superintendente e posterior ciência ao servidor e arquivamento.

## 8.5 Data de aniversário

Considera-se ponto facultativo ao servidor no dia que este aniversariar. vale ressaltar que é necessário comunicação prévia ao chefe imediato, por meio do formulário de Requerimentos Diversos (disponível na intranet), para que este possa atestar sua anuência.

Esse benefício não é concedido em outra data que não seja a do aniversário.

# 9. ASSISTÊNCIA MÉDICA

## 9.1 PlanSaúde

O PLANSAÚDE destina-se a garantir aos servidores e seus dependentes a assistência à saúde, através dos serviços de medicina preventiva e curativa e do tratamento odontológico. O plano se enquadra na modalidade de coparticipação, ou seja, Governo e servidores custearão as despesas, cabendo a maior parte ao Governo.

Para aderir ao plano o servidor deverá solicitar junto à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, que por sua vez solicitará cópia autenticada ou com conferência com o original dos documentos pessoais do servidor e, caso haja, dos dependentes.

Para adesão, inclusão ou exclusão do PlanSaúde, haverá formulários próprios que serão assinados pelo servidor. Após isto, será de responsabilidade da Coordenadoria de Gestão de Pessoas o encaminhamento dos documentos e formulários do servidor para os devidos descontos em contracheque.

## 9.2 Serviços Oferecidos

Atendimentos médicos, clínicos, ambulatoriais e hospitalares, eletivos ou de emergências, exames complementares e de alta complexidade, internações eletivas e emergenciais clínicas, cirúrgicas e obstétricas, além de tratamento odontológico.

Para maiores esclarecimentos sobre as regras básicas do Plan Saúde, acesse o site: **http://www.secad.to.gov.br/gcs/opencms/portal_secad/plansaude/**

# 10. JORNADA DE TRABALHO

A jornada de trabalho da Defensoria Pública é de 40 (quarenta) horas semanais para todos os servidores.

Ao servidor poderá ser concedido horário especial, desde que comprovada necessidade por junta médica oficial.

# 11. AUSÊNCIAS

O servidor, efetivo ou comissionado, perde a remuneração do dia em que faltar ao serviço e não apresentar justificativa.

Fica o alerta aos servidores efetivos, se dentro do período do estágio probatório contar com mais de 45 faltas intercaladas e não justificadas o servidor é considerado reprovado.

# 12. RESPONSABILIDADES

A responsabilidade no ambiente de trabalho ajuda a vivermos em harmonia com nossos colegas de trabalho, atendendo aos nossos interesses pessoais e institucionais.

## 12.1 Sigilo

- Assuntos e informações de interesse interno relacionado ao trabalho na DPE não devem ser divulgados;
- A retirada de papéis e documentos de seu local de trabalho é expressamente proibida, salvo autorização por escrito;
- Cuide de seus arquivos eletrônicos para que não sejam disponibilizados em rede, e realize backups com frequência.

## 12.2 Preservação do Material e Equipamentos

- Cuide bem dos materiais e equipamentos disponibilizados para seu trabalho;
- Comunique a Diretoria de Administração sempre que encontrar algum defeito;
- Não é permitida a saída de qualquer equipamento ou material sem a prévia autorização por escrito.

## 12.3 Conservação do Ambiente

Cuidar do espaço em que trabalhamos, deixando-o sempre limpo, proporciona um ambiente mais harmonioso e o risco de acidentes diminui, melhorando a qualidade de vida no trabalho.



## 12.4 Desperdício de Material

Não desperdice nem os use indevidamente. Além de impactar em aumento de custo aos cofres públicos, o uso indiscriminado impacta negativamente no meio ambiente.

## 12.5 Atendimento ao Público

É importante que todos reconheçam a responsabilidade em oferecer um atendimento de qualidade, de maneira educada, ainda que não seja o responsável pela dúvida suscitada.

### Fica a dica:

- O som e o tom de voz são instrumentos fundamentais na transmissão de atitudes e comportamentos;
- Falar de forma clara e natural;
- Ser educado e demonstrar presteza;
- Evitar palavras muito técnicas;
- Usar palavras simples e de fácil compreensão;
- Repetir a informação, sempre que o assistido parecer ter dúvidas;
- Transmitir simpatia;
- Essencial saber olhar e ouvir;
- Demonstrar atenção com o assistido;
- Mostrar interesse no que se ouve.

## 12.6 Telefone

As linhas telefônicas devem estar sempre à disposição do público e da Instituição.

## Fica a dica:

- Atenda ao telefone com gentileza e presteza;
- Fale o seu nome e seu setor;
- Não confie na memória, tenha sempre à mão papel e caneta;
- Seja claro, breve e objetivo;
- Encerre a conversa cordialmente;
- Possua a listagem de ramais dos setores sempre à mão.

## 12.7 Documentação

Tenha seus dados sempre atualizados no Setor de Recursos Humanos. Toda e qualquer alteração, como nascimento de filhos, cursos realizados, alteração de nome, RG ou endereço, devem ser imediatamente comunicados.

## 12.8 Fumantes

Se você é fumante, lembre-se de que é proibido fumar dentro de repartições públicas.

## 12.9 Apresentação Pessoal

A imagem do servidor deve ser condizente com o ambiente de trabalho.

# 13. PLANO ESTRATÉGICO 2014-2018

Em 2013, a Defensoria Pública elaborou o seu primeiro Plano Estratégico, que foi instituído por meio do Ato nº 457 de 11de novembro de 2013 e que norteará as ações institucionais no quinquênio (2014-2018).

Construído de maneira participativa, o Plano pretende dar um salto de qualidade na gestão da Defensoria Pública, buscando ampliar a capacidade de resolver problemas, aumentando a capacidade de prevê-los, equacioná-los com mais efetividade, fazer mais com menos recursos, utilizando de forma mais efetiva a inovação e a criatividade.

O comprometimento de cada servidor é importante para que o plano seja um indicador determinante de sucesso para a Instituição. Somente com a participação de todos conseguiremos transformar a Defensoria Pública numa referência nacional em assistência jurídica gratuita e com excelência em qualidade.

## Missão da Defensoria Pública do Estado do Tocantins

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

## Visão da Defensoria Pública do Estado do Tocantins

**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 da Defensoria Pública do Estado 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.

# MAPA EST RATÉGICO

**MISSÃO**

Assegurar o acesso à justiça, integral e gratuíto 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
- Elaborar e Implementar a Política de Gestão de Pessoas
  - Adequar o Quadro de Pessoal às Necessidades da Instituição
  - 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; Prevalência do interesse público sobre o privado; Atuação com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade.

# Portfólio de Projetos Estratégicos Conforme Ordem de Prioridade

| | Projeto | Responsável |
|---|---|---|
| 1 | Realizar pesquisas de satisfação do atendimento ao assistido | Rodrigo |
| 2 | Instituir e estruturar o Escritório de Projetos | Francisco |
| 3 | Adequar os recursos materiais e infraestrutura física às necessidades da instituição | Jayra |
| 4 | Elaborar modelo de práticas e rotinas para uniformizar o atendimento | Rodrigo |
| 5 | Instituir um plano de trabalho anual por Diretorias Regionais e Administrativas | Luciene |
| 6 | Elaborar Plano de Investimentos | Francisco |
| 7 | Elaborar e implantar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI | Flávio |
| 8 | Padronizar os processos da Instituição e criar indicadores de qualidade e quantidade dos serviços prestados | Luciene |
| 9 | Reforma legislativa para criação e organização da Escola Superior de Defensoria Pública - ESDP | Marlon |
| 10 | Fortalecer e sistematizar o Projeto Defensoria Itinerante | Fabrício Brito |
| 11 | Reestruturar e consolidar os Núcleos Especializados | Elydia |
| 12 | Implantar atendimento humanizado ao assistido | Rodrigo |
| 13 | Elaborar e implantar política de gestão da informação e do conhecimento | Dayelly |
| 14 | Ampliar o relacionamento com os públicos de interesse | Marlon |
| 15 | Fortalecer os Núcleos de Conciliação, ampliando a abrangência e fomentando a solução extrajudicial dos litígios | Leonardo |
| 16 | Criar e implementar um Plano Anual de Capacitação e qualificação de Membros e Servidores | Dayelly |
| 17 | Conquistar um percentual de gastos com pessoal na LRF | Marlon |
| 18 | Viabilizar a construção de sedes próprias | Luciene |
| 19 | Propor alteração legislativa para garantir a iniciativa de lei | Marlon |
| 20 | Elaborar e implementar Plano de Melhoria do relacionamento com o Assistido | Rodrigo |
| 21 | Aprimorar o Plano de Cargos, Carreiras, Remuneração e Benefícios, visando promover maior satisfação no trabalho | Dayelly |
| 22 | Elaborar e implementar Plano de Comunicação Institucional para informar e sensibilizar a sociedade e públicos de interesse quanto ao papel da Defensoria Pública | Nicéia |
| 23 | Ampliar o relacionamento com a mídia | Nicéia |
| 24 | Elaborar e implementar plano de melhoria de comunicação interna e integração das equipes | Nicéia / Dayelly |
| 25 | Estruturar uma equipe de gestão de pessoas contemplando a capacidade técnica | Dayelly |
| 26 | Redefinir a estrutura organizacional da Defensoria e elaborar o organograma com a definição das atribuições e responsabilidades dos diversos setores | Luciene |
| 27 | Promover ações de diagnóstico de clima e cultura organizacional, que vise orientar as políticas internas e manter um ambiente propício à motivação e ao comprometimento | Dayelly |
| 28 | Definir parâmetros de produtividade dos Defensores Públicos por área de atuação com base em critérios de complexidade, quantidade e qualidade do trabalho executado | Estellamaris |
| 29 | Implantar Programa de Otimização de Custos | João Paulo |
| 30 | Implantar Centro de informações | Marcelo Werneck |
| 31 | Elaborar o Sistema de Avaliação de Desempenho / Implantar a Avaliação por Competência | Dayelly |
| 32 | Fortalecer o Fundo Estadual da Defensoria Pública - FUNDEP | Seni |
| 33 | Sistematizar o monitoramento e avaliação das ações orçamentárias | Francisco |
| 34 | Elaborar e implementar proposta de adequação do Quadro de Pessoal da Defensoria | Dayelly |
| 35 | Criar e estabelecer critérios objetivos para aferir capacidade socioeconômica dos assistidos | Neuton |
| 36 | Implantar Processo e Sistema de Controle Patrimonial | Jayra |

# Informações Gerais

Site Institucional:
**www.defensoria.to.gov.br**
Portal da transparência:
**http://transparencia.defensoria.to.gov.br/**
Site do SISDEP (Sindicato dos Servidores da Defensoria Pública):
**www.sisdep.com.br**

| Diretoria | Telefone |
|---|---|
| Diretoria Financeira | 3218.6790 / 6744 |
| Cejur | 3218.6776 |
| Coordenação de Atendimento | 3218.3779 |
| Coordenação de Serviço Social em Palmas | 3218.1078 |
| Corregedoria | 3218.2334 / 6758 |
| Diretoria de Cerimonial | 3218.6780 |
| Diretoria de Comunicação | 3218.6745 / 6958 |
| Diretoria de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento | 3218.6727 |
| Diretoria de Informática | 3218.6759 |
| Diretoria de Planejamento | 3218.6789 |
| Diretoria Jurídica | 3218.2252 |
| Escritório de Projetos | 3218.6742 |
| Folha de Pagamento | 3218.6959 |
| Gabinete DPG | 3218.6736 |
| Gerência de Transporte | 3218.2326 / 6791 |
| Gestão de Pessoas | 3218.6996 |
| Protocolo | 3218.2339 |
| Recursos Humanos | 3218.2353 |
| Serviço de Psicologia em Palmas | 3218.5654 |
| Superintendência Administrativa | 3218.2302 |

**DEFENSORIA PÚBLICA**
**ESTADO DO TOCANTINS**

www.defensoria.to.gov.br

@DefensoriaTO