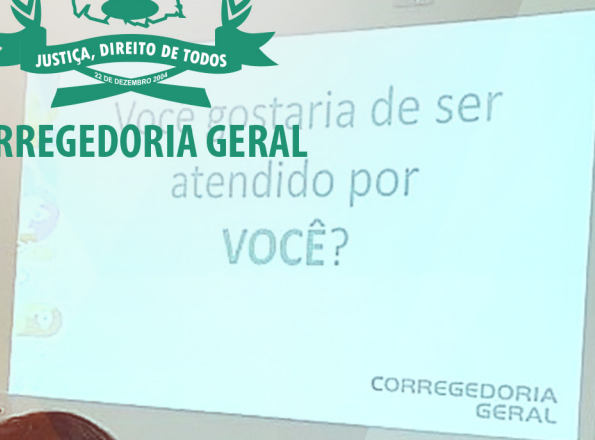




CORREGEDORIA GERAL



Relatório de Gestão Corregedoria-Geral BIÊNIO 2017/2019

CORREGEDORIA GERAL CUIDA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
OLHAR QUE CUIDA

CORREGEDORIA GERAL CUIDA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PELA DPE-TO AOS CIDADÃOS TOCANTINENSES.

Cortesia
gera
Cortesia

Cortesia é dever de todos!
Tanto de quem atende,
quanto de quem é atendido.

Lei do Usuário 13.460/2017 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público

com a Corregedoria para registrar e



ESTRUTURA DA CORREGEDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA

CORREGEDORIA GERAL

Irisneide Ferreira dos Santos

CHEFIA DE GABINETE DA CORREGEDORIA

Karollyny Costa Pereira

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Ana Raquel Martins Cabral Moraes

Ângela Maria Soares

Aparecida de Fátima Coelho

ASSESSORIA TÉCNICA DE GABINETE

Rosilene Vieira da Costa

ASSESSORIA JURÍDICA

Danilo Wendel Macedo de Oliveira

Allisson Samin Barbosa dos Santos Ribeiro

Érica do Vale Reis

Marcelo Trajano Alves

Sarah Maria Taguatinga de Souza

SECRETARIA DE ESTATÍSTICA

Marina Rocha Almeida Pardinho

Savyo Jordan de Sousa Oliveira

SECRETARIA DE ESTÁGIO PROBATÓRIO

Jeusiane Machado Vanderlei

Mayara Alves de Souza Bezerra

MOTORISTA DE REPRESENTAÇÃO

Agripino Pereira Lacerda

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
01 - INTRODUÇÃO	5
02 - ESTRUTURA ORGÂNICA E ÁREA DE ATUAÇÃO	6
03 - ESTÁGIO PROBATÓRIO	7
04 - ATIVIDADES CORRECIONAIS	8
4.1- Correições e Inspeções	8
4.1.1 - Cobrança das Recomendações	10
4.1.2 - Apoio aos Diretores Administrativos	11
4.2 - Autuações de Processos Administrativos Disciplinares	12
05 - INOVAÇÕES E APERFEIÇOAMENTO DAS PRÁTICAS DA CORREGEDORIA GERAL	13
5.1 - Aprimoramento do Setor de Estatística	13
5.2 - Criação e Implantação do Fale Conosco.....	14
5.3 - Termo de Orientação	14
5.4 - Virtualização dos Trabalhos Internos.....	15
5.5 - Mudança do Visual	15
06 - PROJETOS E CAMPANHAS DA CORREGEDORIA EFETIVADOS NA GESTÃO 2017/2019	16
6.1 - Ação de Integração dos Servidores do Anexo 1	16
6.2 - Campanha para Doação de Suporte de Trocadores de Fraldas.....	16
6.3 - Campanha Cortesia Gera Cortesia	17
6.3.1 - Implantação da 2ª Etapa da Campanha “Cortesia gera Cortesia”	19
6.3.2 - Campanha Cortesia Gera Cortesia em Âmbito Nacional	19
07 - ATUAÇÃO EM CONSELHOS	20
7.1 - Conselho Nacional de Corregedores Gerais - CNCG.....	20
7.2 - Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Tocantins - CSDP	20
08 - ESTATÍSTICA	21
8.1 - Pesquisas com Assistidos nas Correições Biênio 2017-2018	21
8.2 - Perfil dos Entrevistados por Telefone e <i>in loco</i>	21
8.3 - Resultado das Entrevistas com Assistidos (telefone e <i>in loco</i>)	22
09 - AÇÕES DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA CORREGEDORIA GERAL	25
9.1 - Curso “Meios alternativos de controle da disciplina no âmbito da Defensoria Pública”	25
9.2 - Curso de “Direção Defensiva e Econômica”	25
9.3 - Seminário sobre Ouvidoria Judiciária e a Lei de Acesso à Informação	26
9.4 - Treinamento Gestão Presente 2018	27
10 - INFRAESTRUTURA E REFORÇO PARA EQUIPE CORRECIONAL	28
10.1 - Novas Instalações da Corregedoria Geral	28
10.2 - Reforço para Equipe Correccional	28



APRESENTAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO BIÊNIO 2017/2019

Ser defensora pública é a profissão da minha vida e estar à frente da Corregedoria Geral da Defensoria Pública, neste biênio 2017-2019, foi uma experiência desafiadora, mas muito gratificante pra mim dado o aprendizado proporcionado pelo exercício do cargo.

Confesso que ao assumir esta Corregedoria Geral, eu já estava ciente da enorme responsabilidade à minha espera dada a relevância das atribuições do cargo, uma vez que cabe a este Órgão a orientação e a fiscalização da atividade funcional e da conduta dos membros e dos servidores da Instituição, conforme preceituam os artigos 103 da Lei Complementar Federal nº 80/1994, 11 da Lei Complementar Estadual nº 55/2009 e artigo 1º do Regimento Interno da Corregedoria Geral (Resolução CSDP nº 132/2015).

Entretanto, sem sombra de dúvidas, posso afirmar que durante esta gestão eu fui agraciada por conviver nesta Corregedoria Geral com uma equipe motivada e comprometida com a missão institucional na busca de soluções às demandas que se apresentaram.

Acredito que fizemos uma gestão gloriosa, marcada por avanços e inovações, onde o foco não foi o de ser uma fábrica de procedimentos administrativos disciplinares, mas o de desmistificar a compreensão de Órgão Correcional exclusivamente punitivo e revelar um viés orientador que pressupõe necessariamente cortesia e respeito ao próximo.

Por isso, concentramos esforços para realizar as correições ordinárias nas 43 (quarenta e três) unidades de Defensorias Públicas, onde pudemos conhecer o trabalho de cada defensor público e servidor; conhecer as dificuldades enfrentadas, as pendências, os problemas; fazer um diagnóstico e ao final orientar os responsáveis mediante recomendações apresentadas no Relatório Circunstanciado de Correição Ordinária para então, em um segundo momento, cobrar o cumprimento dessas recomendações, bem como responsabilizar, quando necessário.

Imprescindível registrar a parceria do Corregedor Geral substituto José Marcos Mussulini que se colocou inteiramente à disposição em todos os momentos desta Gestão, quando se fizeram necessárias as substituições, dando continuidade aos trabalhos correlatos a esta Corregedoria.

Por outro lado, o diálogo com a Administração se tornou essencial na busca constante de melhorias e aprimoramento, tendo encontrado no Defensor Público Geral Murilo da Costa Machado, no Superintendente de Defensores Públicos Fábio Monteiro dos Santos, na Subdefensora Pública Geral Estellamaris Postal e suas equipes uma conexão de pensamentos e ações que só fortaleceram a Instituição.

Não poderia me olvidar de registrar a participação efetiva dos membros e servidores que somaram com suas críticas e sugestões, acatando nossas recomendações e orientações e, acima de tudo, se doando com seu trabalho efetivo na busca constante de melhorar a imagem e as ações da Defensoria Pública do Tocantins.

Registro ainda as colaborações externas de todas as autoridades (membros do Tribunal de Justiça, Ordem dos Advogados do Brasil, Ministério Público e Poderes Executivos e Legislativos), bem como da comunidade em geral que se fizeram presentes durante os trabalhos correicionais, seja na forma de entrevistas, sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias que nos auxiliaram no nosso cotidiano correcional, bem como na busca por melhorias.

Por fim, entendo que o trabalho foi conjunto, e todos, em suas especialidades, colaboraram sobremaneira para que esta gestão obtivesse os resultados buscados, bem como as reflexões para uma nova etapa que agora se apresenta.

Assim, espero que na minha nova Gestão relativa ao biênio 2019 - 2021, eu possa contribuir ainda mais com a melhoria desta Instituição que eu tanto amo.


Irisneide Ferreira dos Santos
Corregedora-Geral

INTRODUÇÃO

A Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins - CGDP, neste biênio 2017-2019, trabalhou no sentido de orientar, disciplinar e fiscalizar as atividades praticadas pelos membros e servidores no exercício das atribuições de seus cargos, visando garantir o cumprimento da missão institucional de assegurar o acesso à justiça, integral e gratuito aos necessitados, promovendo cidadania, com atendimento pautado na cortesia e respeito ao próximo.

A atual Gestão desta Corregedoria Geral propôs metas, objetivos e projetos a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados à comunidade e proporcionar à sociedade o máximo de cidadania.

Teve como compromisso a condução de uma gestão aberta ao diálogo, democrática e participativa, pautada na orientação, prevenção e fiscalização.

O presente relatório de gestão tem por finalidade apresentar todos os esforços empreendidos pela Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins - CGDP, no referido biênio, para tanto foram desenvolvidos projetos, campanhas e ações, os quais objetivaram a melhoria dos serviços prestados pela Instituição e se encontram sintetizados neste documento.

A “Estrutura Orgânica e Área de Atuação”, retratada no capítulo 2, aborda a estrutura administrativa da Corregedoria Geral, bem como a equipe de trabalho deste Órgão.

O capítulo 3 trata do estágio probatório com o quantitativo dos servidores e membros avaliados e estabilizados durante o biênio 2017 - 2019.

No capítulo 4 estão contemplados “As Atividades Correcionais”, quais sejam, as correições e inspeções realizadas durante esta Gestão, a cobrança do cumprimento das recomendações dadas aos membros e servidores

correicionados, o apoio aos diretores administrativos e, ainda, o quantitativo das autuações de procedimentos administrativos disciplinares.

O capítulo 5, por sua vez, faz referência às inovações e aperfeiçoamento das práticas desta Corregedoria Geral no setor de Estatística, a criação e implantação do Fale Conosco e do termo de orientação e, ainda, a virtualização dos trabalhos internos com a digitalização dos dossiês e utilização do SEI para a tramitação de processos.

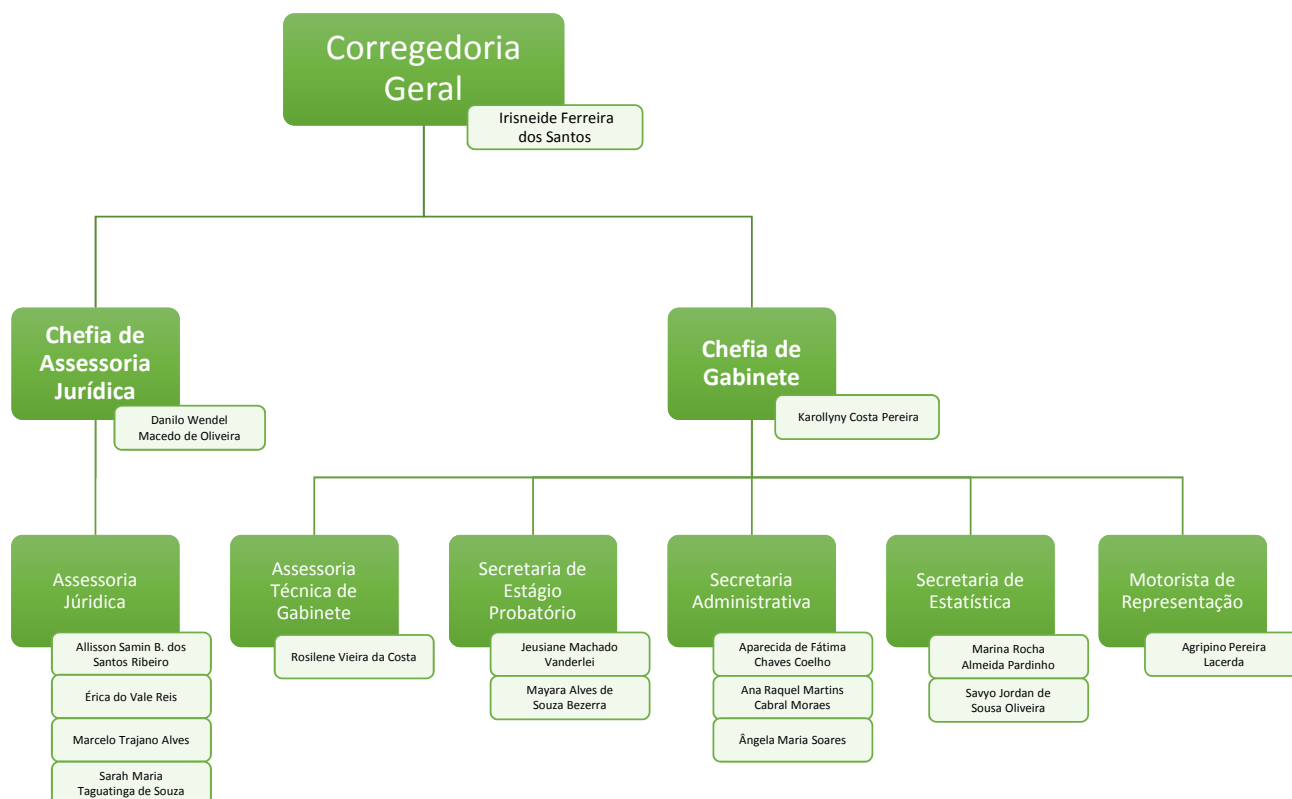
Os projetos e campanhas efetivados por esta Corregedoria Geral estão sintetizados no capítulo 6 e consistem na “Ação de Integração dos servidores do Anexo 1”, na “Campanha para Doação de Suporte de Trocadores de Fraldas” e na “Campanha Cortesia Gera Cortesia” no âmbito interno da Defensoria Pública Geral e ainda em âmbito nacional pela adoção das demais Defensorias Públicas dos demais Estados por intermédio do Conselho Nacional de Corregedores Gerais.

No capítulo 7 traz as atuações perante o Conselho Nacional de Corregedores Gerais - CNCG e Conselho Superior de Defensoria Pública - CSDP. Já o capítulo 8 trata da atuação do setor de Estatística durante as correições.

As “Ações de Capacitação dos Servidores da Corregedoria Geral” vem retratadas no capítulo 9, que discorre sobre as capacitações realizadas pelos servidores da Corregedoria Geral em áreas afetas à sua atuação.

Por fim, o capítulo 10 trata da infraestrutura física e, ainda, do reforço da equipe correcional com a chegada de novos servidores para compor o quadro de servidores desta Corregedoria.

02 - ESTRUTURA ORGÂNICA E ÁREA DE ATUAÇÃO



A Corregedoria Geral da Defensoria Pública é um Órgão que faz parte da Administração Superior da Defensoria Pública e está encarregada de orientar e fiscalizar as atividades e condutas funcionais dos membros e dos servidores da Instituição, quanto à prestação de um atendimento de qualidade e ao cumprimento das obrigações funcionais previstas em lei.

O Corregedor Geral é indicado dentre os integrantes da classe mais elevada da carreira, qual seja, a classe especial, em lista tríplice

formada pelo Conselho Superior e nomeado pelo Defensor Público Geral para mandato de dois anos, permitida uma recondução, nos termos do art. 10, da Lei Complementar nº 55, de 27 de maio de 2009.

A atual estrutura deste Órgão visa atender à estrutura mínima prevista no art. 12 da Lei Complementar nº 55/2009 e Regimento Interno da Corregedoria Geral - Resolução CSDP nº 132/2015, adequada à realidade e às necessidades deste Órgão Correccional.



03 - ESTÁGIO PROBATÓRIO

À Corregedoria Geral compete acompanhar a realização do estágio probatório dos defensores públicos e dos servidores do Quadro Auxiliar da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, confirme disciplina a Lei Complementar Estadual nº 55/2009.

O estágio probatório dos servidores é disciplinado pelo Estatuto dos Servidores Públicos Civil do Estado do Tocantins, Lei nº 1.818/2007, aplicável aos servidores do Quadro Auxiliar desta Instituição por força do art. 13 da Lei nº 2.252/2009 e, ainda, pela Resolução CSDP nº 102, de 04/10/2013 e pelos Atos da Corregedoria Geral nº 03/2013 e 01/2014.

Assim, em decorrência de obrigação legal, à Corregedoria Geral cabe ainda o papel de gerenciador das informações encaminhadas pelas unidades de Defensorias Públicas e por outros órgãos, em caso de servidores cedidos, no que tange ao estágio probatório.

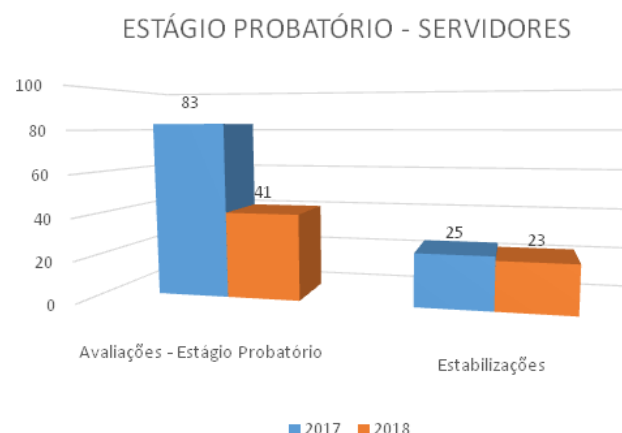
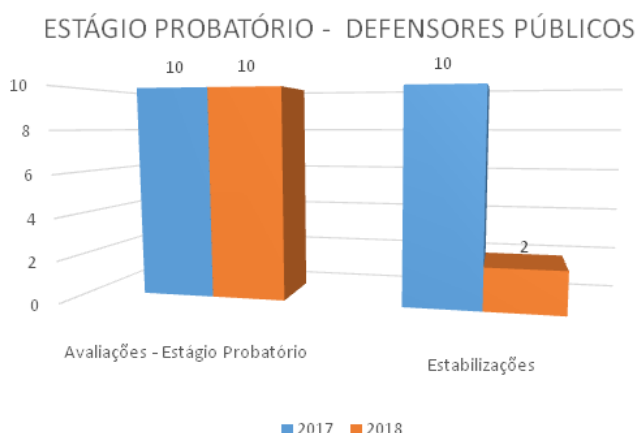
Essas informações são inseridas e gerenciadas no Sistema de Avaliação Especial de Desempenho - SAED, o qual além de propor-

cionar agilidade, maior segurança das informações, prevenção de falhas, transparência no processo com acompanhamento da somatória dos pontos em tempo real, tudo isto aliado a uma linguagem clara e didática para os usuários. Tal sistema avalia quesitos como assiduidade, idoneidade moral, aptidão para função, conduta e integração do servidor às atribuições do cargo.

Aliado ao SAED, temos o SEI - Sistema Eletrônico de Informação, que passou a ser utilizado por esta Corregedoria Geral desde 2016 com o propósito de gerenciar o estágio probatório dos defensores públicos, procedimento que anteriormente era realizado via e-mail e manualmente.

Por fim, vale informar que durante esta Gestão (Biênio 2017-2019) foram realizadas 152 avaliações de estágio probatório, sendo 27 membros e 125 servidores, com destaque para 65 membros e servidores que se tornaram estáveis, conforme quadro ao lado:

ESTÁGIO PROBATÓRIO - DEFENSORES PÚBLICOS			
	2017	2018	Até 20/02/2019
Avaliações - Estágio Probatório	10	10	7
Estabilizações	10	2	3
ESTÁGIO PROBATÓRIO - SERVIDORES			
	2017	2018	Até 20/02/2019
Avaliações - Estágio Probatório	83	41	1
Estabilizações	25	23	2



04 - ATIVIDADES CORRECIONAIS

4.1 - Correições e Inspeções

Foram correicionadas 100% das unidades de Defensorias Públicas, conforme mapa a seguir com a distribuição das Defensorias Públicas Inspeccionadas e Correicionadas.

Correições 2017-2018

1. Miranorte
2. Miracema
3. Novo Arcordo
4. Tocantínia
5. Porto Nacional
6. Paranã
7. Natividade
8. Ponte Alta
9. Araguaçu
10. Alvorada
11. Palmeirópolis
12. Figueirópolis
13. Gurupi
14. Formoso do Araguaia
15. Peixe
16. Augustinópolis
17. Araguatins
18. Axixá do Tocantins
19. Itaguatins
20. Tocantinópolis
21. Colinas do Tocantins
22. Guaraí
23. Colmeia
24. Itacajá
25. Pedro Afonso
26. Arraias
27. Aurora do Tocantins
28. Taguatinga
29. Dianópolis
30. Almas
31. Paraíso do Tocantins
32. Pium
33. Cristalândia
34. Araguacema
35. Araguaína
36. Xambioá
37. Ananás
38. Goiatins
39. Filadélfia
40. Wanderlândia
41. Arapoema
42. Palmas
43. Brasília



43 Defensorias Públicas visitadas

Cronograma de correições 2017-2019



Nesta Gestão (2017-2019), foram concentrados esforços para realizar as correições ordinárias nas 43 (quarenta e três) unidades de Defensorias Públicas, incluindo Brasília/DF, tendo a Corregedora Geral e a equipe viajado para cada cidade para fazer uma atualização de dados, conhecer o trabalho de cada defensor público e servidor, as dificuldades enfrentadas, as pendências, os problemas, fazer um diagnóstico e, ao final, orientar os responsáveis mediante recomendações apresentadas nos Relatórios Circunstanciados de Correição Ordinária.

Durante as correições, foi oportunizado o diálogo com os membros e os servidores, seja pessoalmente ou através de reuniões em grupo, ocasião em que foi dada orientações, apontados os erros encontrados e as possíveis soluções, recomendadas ações de melhoria e ainda recebido destas opiniões e sugestões tanto para a Corregedoria Geral quanto para a Administração.

Também foi oportunizado o diálogo aos representantes da OAB, do Poder Judiciário, do Ministério Público, bem como da comunidade, recebendo destas críticas, sugestões e elogios.

4.1.1 - Cobrança das Recomendações

Como dito alhures, as correições ordinárias oportunizaram fazer um diagnóstico, onde se apontou os erros e as possíveis soluções e ao final os responsáveis foram orientados mediante recomendações apresentadas no Relatório Circunstanciado de Correição Ordinária com prazo para as tomadas de providências.

Assim, após o prazo estipulado nas recomendações, esta Corregedoria Geral tem realizado ações de cobrança, de forma que os atos correccionais não fiquem somente no relatório, mas continuem sendo acompanhados para que seja possível verificar seu efetivo cumprimento, dando-se assim continuidade ao trabalho correccional.

Assim, em todas as correições ordinárias, houve o cuidado de, após chegar de cada local dialogar com o Defensor Público Geral, a Subdefensora Pública Geral e o Superintendente dos Defensores Públicos, na intenção de, mesmo antes do relatório final, passar um *feedback* do que tinha sido visto e sentido, oportunizando-se com isso a troca de informações que trariam melhor desenvolvimento das ações internas.

No trabalho correccional, percebeu-se que nosso modelo se encontra defasado e precisa ser atualizado, desde o regimento interno à forma de correição, iniciando-se assim projeto de virtualização das correições. A intenção é tornar mais rápida e efetiva o trabalho correccional já que todos os nossos sistemas são virtuais.

Ainda assim, a Corregedoria Geral não deixaria de ir às unidades de Defensorias Públicas, mas com esse projeto as correições e inspeções teriam mais efetividade, já que traríamos ao defensor e servidor informações em tempo real para seu conhecimento e tomada de providências.



4.1.2 - Apoio ao Trabalho Administrativo dos Diretores Administrativos



O Defensor Público Geral e o Corregedor Geral, por serem eleitos por seus pares, conseguem dialogar com membros e servidores de uma forma mais efetiva, pois a ideia de hierarquia é tranquilamente absorvida por estes. Porém, o diretor regional é um defensor público nomeado, que tem uma relação direta com membros e servidores e isto acaba gerando algum desconforto nas decisões administrativas.

Ciente disto, a Corregedoria Geral exerce um trabalho de apoio aos defensores públicos diretores, no sentido de orientar e discutir assuntos em que estes encontrem dificuldades, visando a melhoria de sua gestão.

4.2 Autuações de Processos Administrativos Disciplinares



Internamente, a partir de 2018, foi instituído o TERMO DE ORIENTAÇÃO, o qual consiste no registro da orientação dado ao assistido que ao invés de trazer uma reclamação, traz um questionamento, uma dúvida que, após analisada pela equipe da Corregedoria é sanada e não se converte em reclamação, trazendo uma maior celeridade e um filtro, evitando-se assim, pedidos de explicação ou instauração de procedimentos desnecessários.

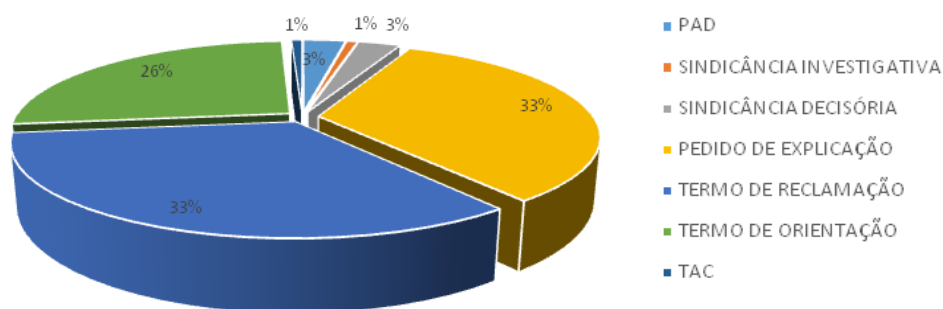
No entanto, ainda assim durante esta gestão também foram realizados vários pedidos de explicação, que não podem ser divulgados em razão do sigilo, mas que, ou foram

devidamente arquivados com as orientações pertinentes ou foram transformados em procedimentos que foram concluídos ou ainda se encontram em andamento.

Foram realizados ainda alguns TAC's - Termo de Ajuste de Conduta com a intenção de dar um caráter mais efetivo a certas determinações, fazendo com que o membro ou servidor tivesse a oportunidade de rever seus atos sem sofrer um procedimento mais invasivo.

Dentre os procedimentos instaurados, tivemos:

	A partir de março 2017	2018	Até 20/02/2019
PAD	2	2	0
SINDICÂNCIA INVESTIGATIVA	0	1	0
SINDICÂNCIA DECISÓRIA	0	4	0
PEDIDO DE EXPLICAÇÃO	16	27	1
TERMO DE RECLAMAÇÃO	18	24	3
TERMO DE ORIENTAÇÃO	0	28	7
TAC	0	1	0



Observa-se que a partir de 2018 houve um aumento no número de procedimentos autuados que só não foi maior graças à implantação do termo de orientação, onde o assistido

teve a sua demanda analisada e atendida de forma mais célere, evitando-se assim a abertura de procedimentos desnecessariamente.

05 - INOVAÇÕES E APERFEIÇOAMENTO DAS PRÁTICAS DA CORREGEDORIA GERAL

5.1 - Aprimoramento do Setor de Estatística

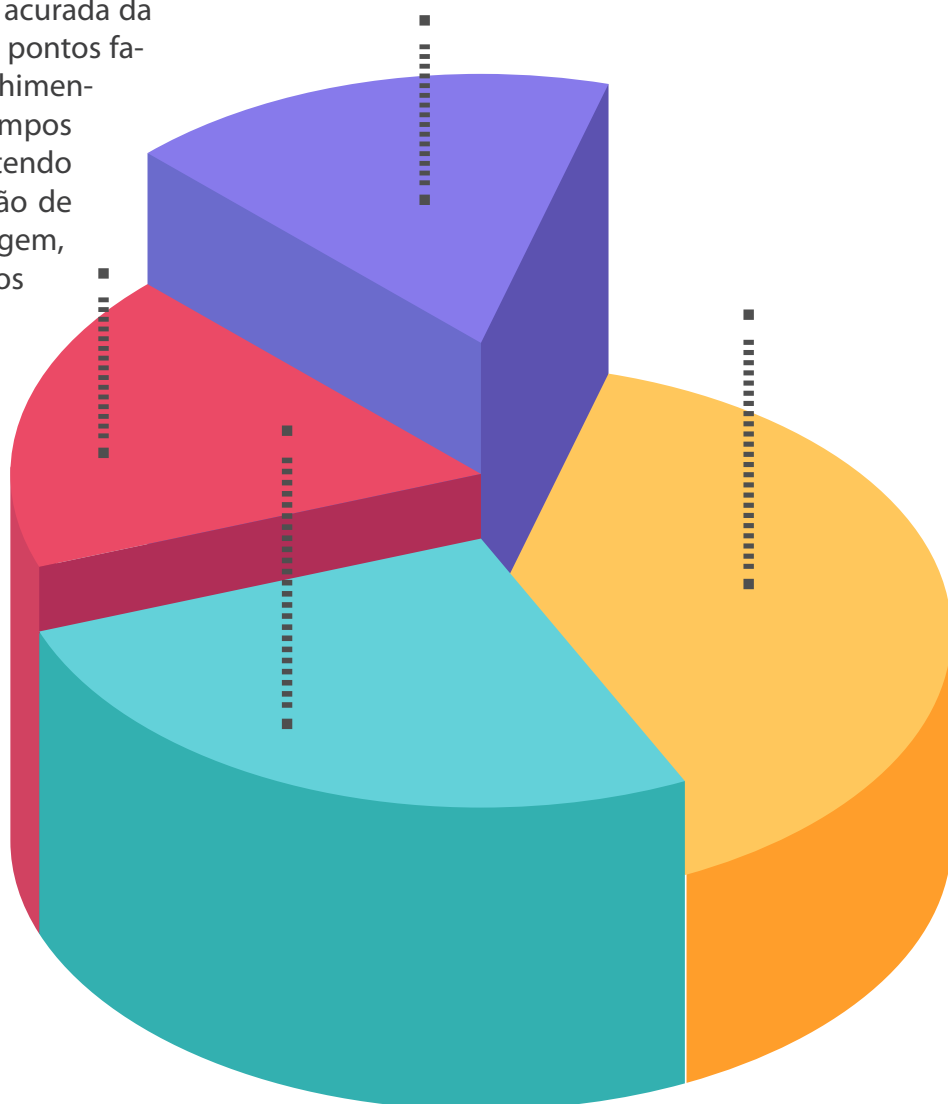
Conforme determina o art. 11 inciso V da Lei Complementar nº 55/2009, compete ao Corregedor Geral da Defensoria Pública apresentar ao Defensor Público Geral, até fevereiro de cada ano, relatório das atividades do ano anterior.

Desse modo, é de assaz importância apresentar o relatório estatístico que se consubstancia também em importante instrumento para planejamento consciente das políticas de fortalecimento da Defensoria Pública, em busca da garantia do acesso à Justiça e a defesa a toda pessoa hipossuficiente.

Assim, tendo em vista que cabe à Corregedoria o acompanhamento dos dados estatísticos, foi realizada uma análise acurada da estatística de forma a identificar os pontos falhos decorrentes da falta de preenchimento ou do subpreenchimento dos campos constantes no Sistema SOLAR, tendo sido proposto mudanças e a criação de ferramentas no sistema, seja na triagem, seja no registro da produtividade dos defensores públicos, que refletiriam na melhoria dos dados da própria Instituição

Vale ressaltar que os dados sobre a produtividade dos Defensores Públicos são obtidos diretamente do banco de dados do SOLAR – Solução Avançada em Atendimento de Referência, conforme determina o Ato nº 215, de 14 de julho de 2014, cujas informações são de responsabilidade de cada defensor público e elaborado pelo Setor de Estatística deste Órgão correcional.

Com o mesmo foco, foi verificado que os registros de processos também precisavam de atenção, uma vez que os sistemas SOLAR e e-Proc são interligados. No entanto, para que os dados sejam transportados, é necessário que haja o registro inicial dos processos no SOLAR. Assim, este Órgão buscou a colaboração dos defensores públicos no registro de processos pendentes, visando com isso a melhoria dos dados, tanto dos membros quanto da Instituição.



5.2 - Criação e Implantação do Fale Conosco



No segundo semestre de 2018, foi implantado o FALE CONOSCO junto ao site institucional <http://www.defensoria.to.def.br/corregedoria>, onde o assistido pode ter acesso à esta Corregedoria Geral para fazer sua reclamação, crítica, elogio ou sugestão.

Vale lembrar que, até aquele momento, o acesso do assistido à Corregedoria era

através do telefone, onde este era orientado a registrar suas reclamações pessoalmente ou pelo e-mail corregedoria@defensoria.to.def.br.

Assim, tal ação possibilita uma nova forma de acesso a esta Corregedoria Geral, o que facilita a vida do assistido que passa a contar com mais celeridade e economia quando da busca de soluções para suas demandas.

5.3 - Termo de Orientação

Observou-se que, por vezes, o assistido busca a Corregedoria Geral não somente para reclamar, mas também, para ser orientado quanto aos seus direitos enquanto usuário dos serviços da Defensoria Pública, sendo sentiu-se a necessidade de registrar essa orientação de forma a que o assistido, munido da cópia da mesma pudesse se deslocar a outro órgão, ou mesmo dentro da própria Instituição de uma forma segura e eficaz.

Para consolidar as orientações prestadas, foi instituído o "termo de orientação", o qual consiste em documento onde é consignado todo os

questionamentos e insatisfação do assistido, bem como as orientações que lhe são repassadas pelos servidores deste Órgão.

Tal documento não é uma reclamação, mas o registro de uma orientação da Corregedoria, o qual comprova o comparecimento do assistido a este Órgão, bem como quais as orientações que lhe foram prestadas que sanaram a dúvida trazida pelo assistido sem que tenha sido necessário a abertura de procedimento administrativo.

Vale frisar que quando da orientação, os servidores fazem uma análise prévia das informações trazidas pelo assistido face aos registros constantes em seus atendimentos perante os sistemas SOLAR e e-Proc, caso já haja ação ajuizada, sendo que quando necessário é realizado contato com o defensor público e/ou seu gabinete defensorial para esclarecimentos e/ou solicitações.



5.4 - Virtualização dos Trabalhos Internos



Considerando que cabe a este Órgão Correicional manter atualizados os assentamentos funcionais de cada um dos membros da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, incluindo o registro estatístico para efeito de aferição de antiguidade e merecimento, atualizando a lista sempre que houver alteração no prazo previsto no Regimento Interno desta Corregedoria Geral.

Internamente, já havia sido editado o Ato nº 001/2015 da Corregedoria Geral no sentido de virtualizar os dossiês, o que foi efetivado, passando estes a serem digitalizados somente via sistema ODIN.

Um dos projetos da nova Gestão (2019-2021) é virtualizar os demais procedimentos, utilizando o SEI, gerando-se economia e celeridade processual.

5.5 - Mudança do Visual

Esta Gestão (2017-2019) também focou na mudança do visual da Corregedoria, dando ênfase ao olhar que ORIENTA, PREVINE, FISCALIZA E CUIDA, o qual pautou nosso modo de trabalhar, onde foi dispensada especial atenção à orientação tanto dos membros, dos servidores e assistidos, pois, quando se tem de forma clara ciência dos seus direitos e deveres, ou seja, quando se sabe, se erra menos e se pode cobrar mais.

CORREGEDORIA: UM OLHAR QUE CUIDA

A CORREGEDORIA GERAL CUIDA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELA DPE-TO AOS CIDADÃOS TOCANTINENSES.



Fale com a Corregedoria para registrar eventuais
denúncias, reclamações, sugestões ou elogios:

Telefone: (63) 3218.1002 (Palmas)
E-mail: corregedoriaatendimento@defensoria.to.def.br
www.defensoria.to.def.br/corregedoria

**CORREGEDORIA
GERAL**

DPE-TO
DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO TOCANTINS

06 - PROJETOS E CAMPANHAS DA CORREGEDORIA EFETIVADOS NA GESTÃO 2017/2019

6.1 - Ação de Integração dos Servidores do Anexo 1

No dia 08/06/2018, esta Corregedoria Geral promoveu festa junina, visando a integração entre membros e servidores do Anexo 1 da Defensoria Pública, momento este de descontração, onde todos se vestiram com trajes juninos, ao som de sanfona, com comida típica e muita animação.



6.2 - Campanha para Doação de Suporte de Trocadores de Fraldas

**A DEFENSORIA PÚBLICA
ESTÁ ACEITANDO DOAÇÕES
DE SUPORTE DE TROCADORES
DE FRALDAS PARA BEBÊS.**

Focada no olhar que ORIENTA, PRE-VINE, FISCALIZA E CUIDA, esta Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins durante correições ordinárias tem buscado aproximar e estimular, cada vez mais o público interno a buscar a melhoria das atividades institucionais. Prova disso foi a sugestão da servidora Julieide Campelo de Sousa Ribeiro, analista do Núcleo Regional da DPE-TO, em Tocantinópolis, para a implantação de trocadores de fraldas para bebês nas dependências da Defensoria Pública, com o objetivo de proporcionar um atendimento mais humanizado. A sugestão foi aceita e a campanha de arrecadação foi organizada por esta Corregedoria.

Vale contextualizar que a partir da sugestão da servidora, a equipe da Corregedoria Geral realizou uma consulta entre os Núcleos Regionais e constatou que, em sua maioria, as unidades de Defensoria Pública não dispunham dessa oferta às pessoas que buscam atendimento na Instituição. Os trocadores foram inicialmente solicitados à Administração Superior que deu início a procedimento administrativo para aquisição dos trocadores, no entanto, com vistas a eco-



nomicidade, mas solucionar a questão, esta Corregedoria decidiu por empreender uma campanha de arrecadação de trocadores para bebês, tendo em vista que o trocador é um móvel que atende aos pais por um curto período de tempo e, depois disso, torna-se dispensável em casa.

Assim, a campanha de arrecadação tem como objetivo solucionar a ausência de conforto para quem vem à Defensoria Pública com crianças de colo ou recém nascidos e, ao mesmo tempo, estimular o desapego e o sentimento de colaboração mútua.

As doações foram e continuam sendo realizadas, registrando-se que até a presente data foram recebidos 04 (quatro) trocadores, doados pelos servidores - Bruno Pereira Braga (DPE - Araguaína), Dhayane Rodrigues Póvoa e Kaline Soraia Alves Maia Fortaleza (DPE - Palmas) e pela defensora pública Arlete Kellen Dias Munis (DPE - Paraíso do Tocantins).

6.3 - Campanha Cortesia Gera Cortesia



A Corregedoria Geral lançou em 10/09/2018, durante as Correições Ordinárias realizada em Araguaína, a campanha que tem a proposta de incentivar práticas gentis, ou sejam, de cortesia durante o atendimento ao público da DPE, tal campanha tem alcançado todas as unidades da Instituição.

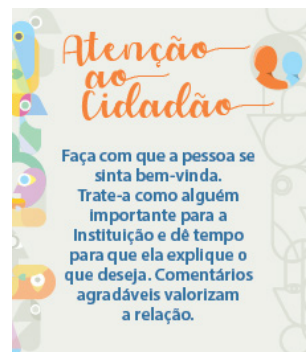
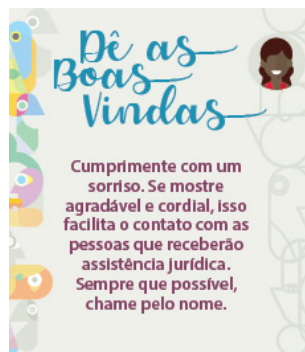
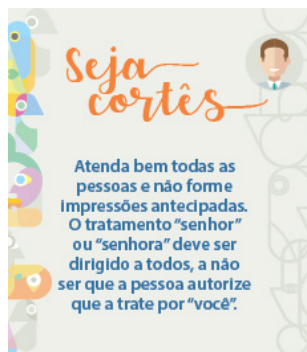
A proposta tem como base incentivar práticas gentis durante o atendimento às pessoas que buscam a Defensoria, garantindo também o cumprimento da Lei nº13.460/17, sancionada em 26/06/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Com a campanha visa-se disseminar alguns conceitos da Lei do Usuário com uma abordagem empática e ênfase na urbanidade, objetivando estimular um ambiente de trabalho propício ao bom atendimento do usuário dos serviços da Defensoria Pública. Nesse sentido, uma das estratégias que tem sido adotada é o uso de cartazes com a frase 'Cortesia gera



Cortesia', em substituição aos informes sobre desacato que são comuns em recepções e áreas de atendimento em órgãos públicos.

Registra-se que a Corregedoria tem lançado um olhar mais cuidadoso ao público interno e essa campanha também resulta das impressões colhidas durante as correições.



Ademais, com a Lei do Usuário em vigor desde o final de junho de 2018, a Defensoria Pública deve aperfeiçoar ainda mais o seu atendimento ao assistido, atuando para ampliar a qualidade e a excelência no atendimento, o que também passa pela cortesia e gentileza.

A iniciativa da Corregedoria visa sensibilizar o público interno da DPE-TO quanto à importância de um atendimento com urbanidade e conta com o apoio técnico da Assessoria de Comunicação (Ascom) da Defensoria, por meio da propagação de informações que estimulem um atendimento, respeitoso e cortês. Tal propagação tem se dado desde o dia 18/09/2018, através do Expresso DPE (canal interno de comunicação via whatsapp) por meio da divulgação de "pílulas" ilustrativas sobre atitudes gentis que podem ser adotadas na rotina de trabalho e, principalmente, durante o atendimento às pessoas que procuram a Instituição.

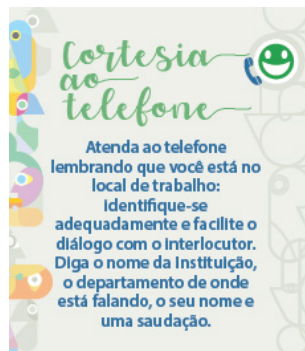
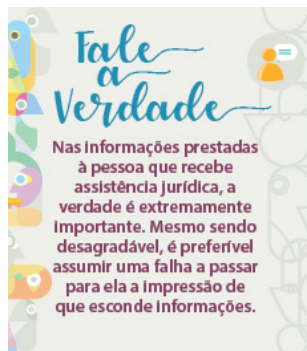
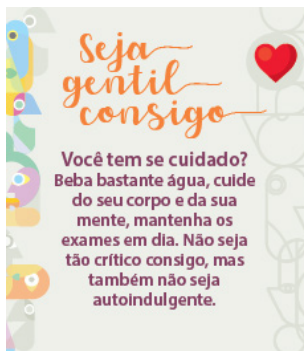
Durante a campanha, foram e continuam sendo lançadas, semanalmente, publicações nos canais de comunicação com membros e servidores da DPE-TO contendo orientações sobre um bom atendimento, como por exemplo, "Atenda bem todas as pessoas e não for-

me impressões antecipadas" e "O tratamento 'senhor' ou 'senhora' deve ser dirigido a todos, a não ser que a pessoa autorize que a trate por 'você'".

Ainda com o apoio técnico da ASCOM, tem sido divulgado posts acerca da campanha no "Portal da Informação e do Conhecimento" e como desdobrando da campanha "Cortesia gera Cortesia", também há a divulgação das mensagens de elogios enviadas por assistidos à Corregedoria como forma reconhecer as atitudes gentis de membros e servidores, bem como incentivar as boas práticas de atendimento.

As ações da campanha ganharam ainda um maior alcance com a inclusão de dicas de bom atendimento nos materiais institucionais como agenda, calendário e canetas, tendo sido estas últimas confeccionadas pela corregedora-geral em parceria com a ADPETO e o Defensor Público Geral sendo estas distribuídas, inicialmente, durante as atividades correccionais da Defensoria Pública de Palmas.

Além destas ações, ainda foram realizadas palestras pela Corregedora Geral durante as atividades correccionais das unidades de Defensoria Pública de Araguaína e Palmas.



6.3.1 - Implantação da 2ª Etapa da Campanha “Cortesia gera Cortesia”

Iniciando 2019, foi dada continuidade à campanha “Cortesia gera Cortesia”, desta vez com ênfase no assistido, sendo reiterada e renovada a campanha já direcionada aos membros e servidores, por se tratar de uma ação perene da Corregedoria Geral para aplicação da Lei do Usuário.

Corregedoria Um olhar que cuida!



Elogie para a gente saber

Critique para a gente resolver



Sugira para a gente melhorar

Denuncie para a gente apurar



Qualquer pessoa pode fazer denúncias, reclamações, sugestões ou elogios sobre a atuação da DPE-TO. Contate-nos:

63 3218.1002

www.defensoria.to.def.br/corregedoria

DPE-TO
DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO TOCANTINS

6.3.2 - Campanha Cortesia Gera Cortesia em Âmbito Nacional

No dia 02/10/2018, a campanha “Cortesia gera Cortesia” foi apresentada pela Corregedora Geral desta Defensoria Pública ao Conselho Nacional de Corregedores Gerais - CNCG que, por sua vez, decidiu adotar e replicar a

proposta em todas as Defensorias Públicas Estaduais e na Defensoria Pública do Distrito Federal com crédito para a Defensoria Pública do Estado do Tocantins.



07 – ATUAÇÃO EM CONSELHOS

7.1 - Conselho Nacional de Corregedores Gerais – CNCG



A corregedora geral participou das sessões do Conselho Nacional de Corregedores Gerais - CNCG, onde foram tratados sobre diversos assuntos relevantes para as Corregedorias Gerais de Defensoria Pública de todo o país, as quais são realizadas de forma rotativa sempre em um das capitais brasileiras.

Registre-se que nestas sessões são discutidos assuntos e votado propostas que repercutem em todas as corregedorias gerais.

A corregedora geral sempre atuante em suas participações apresentou proposta de estruturação mínima das Corregedorias Gerais do Brasil, que foi de relatoria da Corregedoria Geral do Ceará e ao final aprovada e encaminhada a todos os Defensores Públicos Gerais através do CONDEGE. Essa proposta foi feita em face de ter se verificado que há uma dispa-

ridade muito grande entre as Corregedorias, sendo que a do Tocantins é considerada uma das mais bem estruturadas do Brasil, havendo, porém, Órgãos que possuem como estrutura apenas o corregedor e um servidor.

Como dito alhures, esta Corregedora Geral apresentou no CNCG o projeto da campanha "Cortesia gera Cortesia", a qual foi aprovada e está sendo replicada nas demais Corregedorias Gerais, levando assim o nome da Defensoria Pública do Tocantins como modelo para todo o Brasil.

Atualmente, a Corregedora Geral integra perante o CNCG comissão para elaboração de cartilha sobre o assédio moral que após aprovação será adotada por todas as Corregedorias Gerais de Defensorias Públicas do Brasil.

7.2 - Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Tocantins – CSDP

Por força do art. 7º, inciso I, alínea "c" da Lei Complementar nº 55/2009, o ocupante do cargo de corregedor geral é membro nato do Conselho Superior da Defensoria Pública do Tocantins - CSDP.

Desta forma, como membro do CSDP, a Corregedora Geral atuou nas sessões ordinárias e extraordinárias do Conselho Superior da Defensoria Pública durante esta gestão (2017-2019), onde foram apresentadas algumas propostas, dentre elas a adequação do Regimento Interno da Corregedoria Geral ao Regimento Interno do Conselho Superior que fora aprovada.

Além de ter sido relatora em outras propostas dos demais conselheiros, sempre visando a melhoria da Instituição.



08 - ESTATÍSTICA

8.1 - Pesquisas com Assistidos nas Correições Biênio 2017-2018

Durante as correições, foram efetuadas pesquisas coordenadas e supervisionadas pelo Setor de Estatística da Corregedoria Geral, conforme solicitação da Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

O objetivo principal das pesquisas foi avaliar a percepção dos assistidos sobre os serviços oferecidos pela Defensoria Pública, bem como conhecer sua opinião nos municípios visitados acerca do acesso à justiça.

Durante o período desta gestão foram entrevistadas ao todo 5.940 pessoas entre assistidos e cidadãos, seja dentro da Defensoria Pública correicionada, por telefone ou em pesquisas de rua no município correicionado, buscando-se os locais de maior fluxo, tendo sido realizadas em todas as 42 unidades de Defensoria Pública localizadas no Tocantins.

Os nove Núcleos Regionais da Defensoria Pública foram contemplados na pesquisa e são eles: Araguaína, Araguatins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Palmas, Paraíso do Tocantins, Porto Nacional e Tocantinópolis, com exceção de Brasília.



A distribuição das amostras nas Regiões agrupadas foi feita proporcionalmente às populações de cada localidade visitada. Neste relatório apresentaremos apenas os resultados globais. Os resultados por Regiões foram divulgados separadamente no relatório circunstanciado de cada unidade de Defensoria Pública correicionada.

	Rua	Assistidos Telefone	Assistidos <i>in loco</i>	Total
2017	673	783	130	1.586
2018	1.734	2.266	354	4.354
Total Geral	2.407	3.049	484	5.940

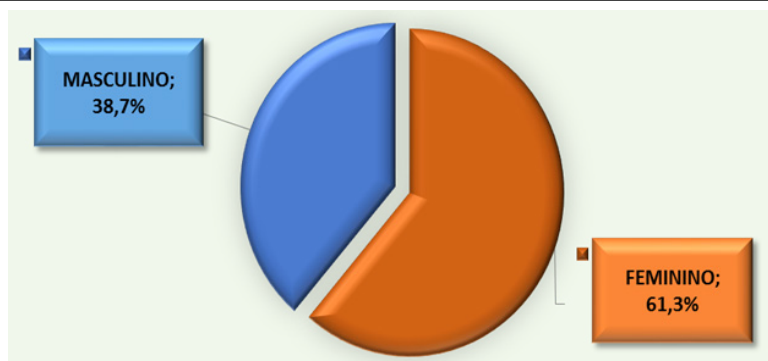
8.2 - Perfil dos Entrevistados por Telefone e *in loco*

As pesquisas com assistidos são realizadas por telefone e com o público que está na Defensoria no momento das correições. As pesquisas telefônicas usam como base de dados o perfil dos assistidos atendidos no semestre anterior a correição, extraído por amos-

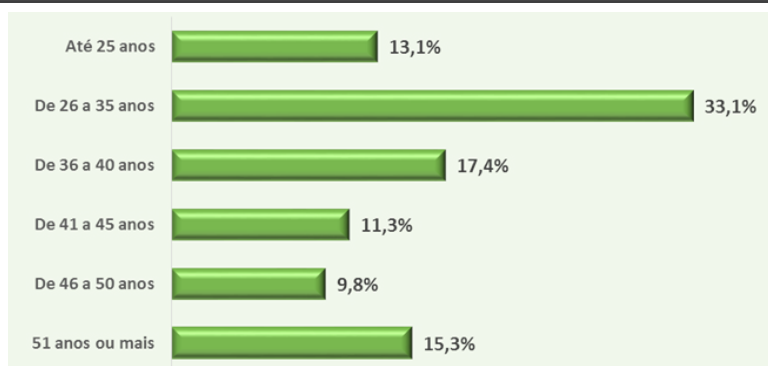
tragem do sistema Solar, a variar pelo porte de cada Defensoria Pública.

A seguir o perfil dos assistidos entrevistados por telefone e *in loco* nas unidades de Defensorias Públicas durante a gestão (2017-2019) por sexo e faixa etária:

Sexo



Idade (%)



8.3 – Resultado das Entrevistas com Assistidos (telefone e *in loco*)

O questionário aplicado aos entrevistados é predefinido levando-se em conta a necessidade de conhecer a percepção do assistido com relação à sua experiência com a Instituição.

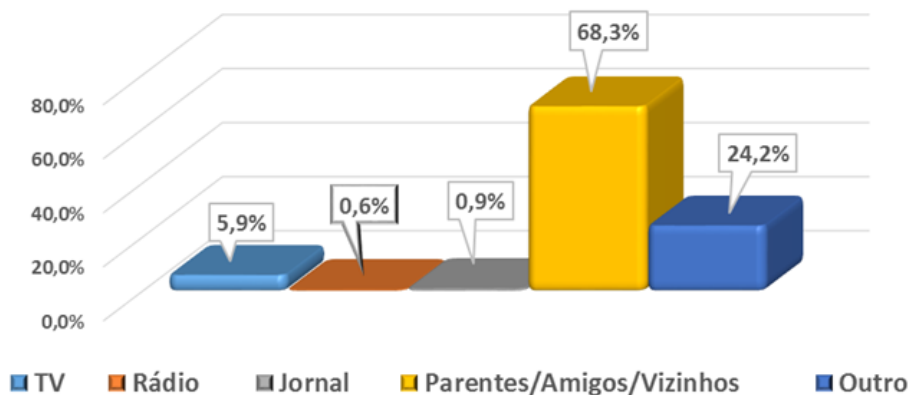
Por meio deste levantamento é possível visualizar:

- Como o assistido soube sobre os serviços da Defensoria Pública, indicando inclusive quando há necessidade de uma melhor divulgação da Instituição;
- Como avalia o atendimento recebido e a Instituição em aspecto geral (estrutura física, atendimento por membros e servidores, localização e outros);
- Se os atendimentos ocorrem em sua maioria pelo Defensor Público ou por sua equipe;
- O percentual de problemas solucionados, constatando-se assim o grau de eficiência da Instituição;
- O conhecimento dos assistidos quanto ao trabalho da Corregedoria Geral, bem como a necessidade de divulgação entre os assistidos acerca deste órgão correicional.

Seguem as perguntas juntamente com os resultados obtidos na gestão (2017-2019):

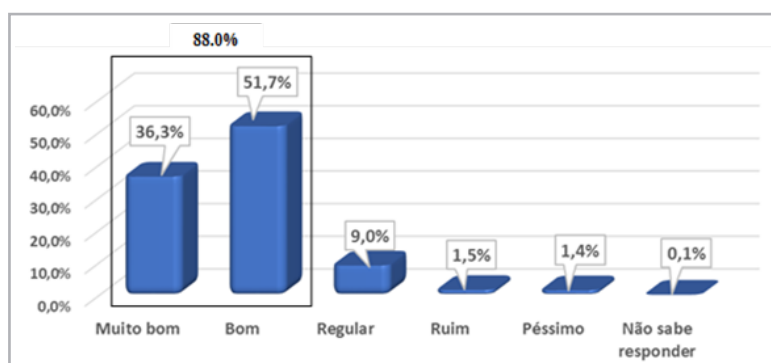
1. Como ficou sabendo sobre os serviços oferecidos pela Defensoria Pública?

	VALOR ABSOLUTO	%
TV	210	5,9%
Rádio	21	0,6%
Jornal	33	0,9%
Parentes / amigos / vizinhos	2.414	68,3%
Outros	855	24,2%
Total	3.533	100%



2. Como o (a) senhor (a) avalia o atendimento que recebeu na Defensoria Pública?

	VALOR ABSOLUTO	%
Muito bom	1.282	36,3%
Bom	1.828	51,7%
Regular	318	9%
Ruim	53	1,5%
Péssimo	50	1,4%
Não sabe responder	2	0,1%
Total	3.533	100%



O atendimento é bem avaliado na Defensoria Pública de Palmas

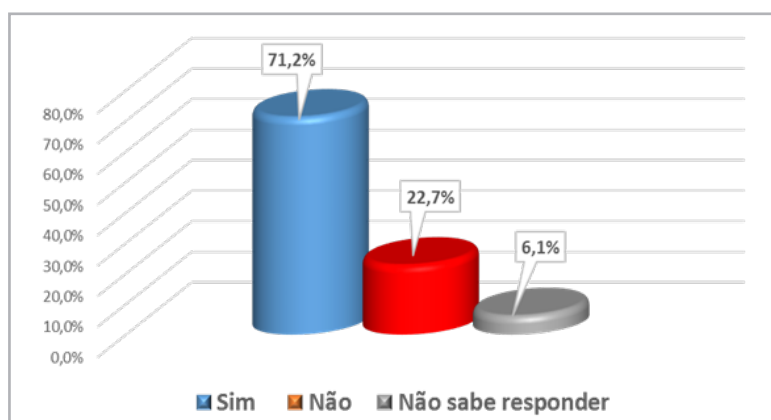
3. De zero a dez, que nota o (a) senhor (a) daria para a Defensoria Pública?

	Nota (Média)
Regional Araguaína	8,8
Regional Araguatins	8,8
Regional Dianópolis	9,1
Regional Guaraí	8,7
Regional Gurupi	8,9
Regional Palmas	8,7
Regional Paraíso do Tocantins	8,8
Regional Porto Nacional	8,7
Regional Tocantinópolis	8,5

A Regional de Dianópolis é a mais bem avaliada pelas pessoas entrevistadas.

4. O (a) senhor (a) foi atendido por um Defensor Público?

	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	2.515	71,2%
Não	802	22,7%
Não sabe responder	216	6,1%
Total	3.533	100%



5. Seu problema foi solucionado?

	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	1.319	37,3%
Não	2.214	62,7%
Não sabe responder	3.533	100%



6. O (a) senhor (a) sabe o que faz a Corregedoria da Defensoria Pública do Estado?

	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	353	10%
Não	3.180	90%
Não sabe responder	3.533	100%



Nota-se a necessidade de maior divulgação dos serviços prestados por esta Corregedoria Geral, visto que 90% dos entrevistados informaram não saber o que faz este Órgão Correicional.

09 - AÇÕES DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA CORREGEDORIA GERAL

A Corregedoria Geral também almeja o aperfeiçoamento profissional dos servidores que colaboram no desempenho das atividades correcionais, pois sabe que investir na capacitação profissional é fundamental para qualquer organização que busca o sucesso, considerando que promover o desenvolvimento de habilidades dos indivíduos, aproveitando suas potencialidades, gera bons resultados, como

melhoria na produtividade, motivação da equipe e desenvolvimento interpessoal.

Nesse sentido, foi oportunizado pela Administração Superior aos servidores a participação nos seguintes cursos de capacitação profissional:

9.1 - Curso “Meios alternativos de controle da disciplina no âmbito da Defensoria Pública”

Ministrado pelo professor Léo da Silva, em Brasília/DF, no período de 25 e 26 de abril de 2018, com carga horária de 12 horas.

Com iniciativa da Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Tocantins, foram feitos os contatos e negociação de orçamento com a instituição ministrante do curso, tendo sido posteriormente levada ao CNCG que encampou a ideia, com a adesão de todas as corregedorias gerais dos Estados, havendo a contratação do curso, em regime de participação em cotas de cada Defensoria Pública interessada, sendo que cada corregedoria enviou representantes para a capacitação.

Nossa Corregedoria Geral contou com a participação da corregedora geral, Irisneide Ferreira da Silva e dos servidores Danilo Wendel Macedo de Oliveira e Rosilene Vieira da Costa.



9.2 - Curso de “Direção Defensiva e Econômica”

Por meio da Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (Esdep), os motoristas da Instituição e de instituições parceiras fizeram o curso “de “Direção Defensiva e Econômica”, realizado nos dias 04 e 05 de maio de 2018, respectivamente, na sede da DPE-TO, em Palmas, e no Kartódromo Rubens Barrichello, também na Capital.



O referido curso contou com a participação do motorista de representação Agripino Pereira Lacerda e, ainda, o motorista Lourival da Silva Soares que fica à disposição desta Corregedoria durante as correições ordinárias.

Os servidores aprenderam mais sobre conceitos de direção defensiva, noções de mecânica básica e de condução econômica, conhecimento sobre os protocolos utilizados na condução de autoridades, além de instruções práticas com técnicas de dirigibilidade.



9.3 - Seminário sobre Ouvidoria Judiciária e a Lei de Acesso à Informação

Realizado pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT), em Palmas-TO, no dia 16 de agosto de 2018, o seminário visava capacitar e atualizar os participantes para que possam contribuir para a melhoria e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas nos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Tocantins, mas o conteúdo tratou ainda da abrangência subjetiva e objetiva da Lei de Acesso à Informação; Prazos e procedimentos para acesso à informação; Proteção e defesa dos usuários de serviço público; Proteção da informação pessoal e Restrições de acesso por determinação legal.

O referido curso contou ainda com a participação da Corregedora Geral, Irisneide

Ferreira dos Santos, e de alguns servidores da Assessoria Jurídica deste Órgão Correcional, quais sejam, Allisson Samin Barbosa dos Santos Ribeiro, Érica do Vale Reis e Sarah Maria Taguatinga de Souza.



9.4 - Treinamento Gestão Presente 2018

Realizado no auditório da sede da Defensoria Pública de Palmas nos dias 1º e 2 de outubro de 2018 contou com a participação da maioria dos servidores desta Corregedoria Geral, como faz prova o SEI nº 18.0.000000823-7, eventos 0305015 e 0324506, sendo eles: Ana Raquel Martins Cabral Moraes, Allisson Samin Barbosa dos Santos Ribeiro, Ângela Maria Soares, Aparecida de Fátima Coelho, Érica do Vale Reis, Irisneide Ferreira dos Santos, Jeusiane Machado Vanderlei, Marcelo Trajano Alves, Marina Rocha Almeida Pardinho, Mayara Alves de Souza Bezerra, Rosilene Vieira da Costa, Sarah Maria Taguatinga de Souza e Savyo Jordan de Sousa Oliveira.

Trata-se de um treinamento que faz parte das ações do Projeto Gestão Presente 2018 que ocorreu em todos os Núcleos Regionais, o qual tem a proposta de promover a troca de experiências e levar ainda mais informação e conhecimento para membros e servidores da Instituição.

A programação contou com palestras relacionadas a temas comuns à rotina de trabalho na DPE-TO, tais como Solar, Livre, Resolução CSDP nº170/2018, apresentação da nova equipe de Coordenação de Gestão de Pessoas, treinamento com equipe multidisciplinar local, entre outros.



10 - INFRAESTRUTURA E REFORÇO PARA EQUIPE CORRECIONAL

10.1 - Novas Instalações da Corregedoria Geral

Neste biênio, a infraestrutura da Corregedoria Geral se encontra em novas instalações correspondente ao Anexo I da Defensoria Pública, localizado na Avenida Teotônio Segurado, 802 Sul, Alameda 02, Lote 09, Plano Di-

retor Sul, nesta Capital, oportunizando assim melhores condições de trabalho aos servidores e um ambiente apropriado para recepcionar os assistidos, defensores públicos, servidores e autoridades externas.



10.2 - Reforço para Equipe Correcional

Durante esta Gestão (2017-2019), a equipe da Corregedoria Geral recebeu um reforço significativo de servidores, a fim colaborar e agregar ao trabalho desenvolvido por este Órgão, são eles: Érica do Vale Reis, Jeusiane Machado Vanderlei, Karollyny Costa Pereira, Marina Rocha Almeida Pardiniho, Mayara Alves de Souza Bezerra, Rosilene Vieira da Costa e Sarah Maria Taguatinga de Souza.





*Deus não perguntará
quantas coisas boas você
fez na vida e sim quanto
AMOR você colocou
naquilo que fez.*

Madre Teresa de Calcutá



CORREGEDORIA GERAL

63 3218.1002

www.defensoria.to.def.br/corregedoria