ESTADO DE GOIÁS
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS
CONSELHO SUPERIOR - DPE-GO

RESOLUÇÃO CSDP Nº 178, DE 9 DE MAIO DE 2025

Aprova o Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado de Goiás, biênio 2025-2027.

O **CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS – CSDP**, no uso de suas atribuições legais, nos termos do poder normativo que lhe foi conferido pelo art. 102, da Lei Complementar Federal nº 80, de 12 de janeiro de 1994 e pelos incisos do art. 29, da Lei Complementar Estadual nº 130, de 11 de julho de 2017;

CONSIDERANDO as prescrições do art. 12, XVIII e do art. 29, XXVI, ambos da Lei Complementar Estadual nº 130, de 11 de julho de 2017 e do art. 3°, XVIII, do Regimento Interno do CSDP (aprovado pela Resolução CSDP nº 001/2015);

CONSIDERANDO o inteiro teor do processo nº 202410892011677;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado de Goiás, biênio 2025-2027 (disposto no evento 74503507, do processo 202410892011677).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

GOIANIA - GO, aos 9 dias do mês de maio de 2025.

Documento assinado eletronicamente por **TIAGO GREGORIO FERNANDES**, **Defensor (a) Público (a) Geral do Estado**, em 15/05/2025, às 15:52, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **THIAGO IGOR DE PAULA SOUZA**, **Conselheiro (a)**, em 19/05/2025, às 13:59, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **MAYARA BATISTA BRAGA**, **Defensor (a) Público (a)**, em 19/05/2025, às 16:01, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO ALVES DE JESUS**, **Conselheiro (a)**, em 19/05/2025, às 21:06, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **SAMIR LEAO VIEIRA**, **Defensor (a) Público (a)**, em 26/05/2025, às 11:27, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **ALLAN MONTONI JOOS**, **Conselheiro (a)**, em 26/05/2025, às 11:48, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **HELVIO LOPES PEREIRA JUNIOR**, **Conselheiro (a)**, em 26/05/2025, às 13:14, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **SINGRIDY PALLES DA SILVA**, **Defensor (a) Público (a)**, em 26/05/2025, às 13:14, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **PEDRO FERREIRA MAFRA NETO**, **Conselheiro (a)**, em 26/05/2025, às 14:57, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **MARCIO ROSA MOREIRA**, **Corregedor (a) Geral**, em 27/05/2025, às 14:57, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

Documento assinado eletronicamente por **LUIZ HENRIQUE SILVA ALMEIDA**, **Conselheiro (a)**, em 27/05/2025, às 15:03, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site **http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1** informando o código verificador **73982673** e o código CRC **66698A0F**.

DPE-GO para o futuro

Planejamento Estratégico DPE-GO

Gestão 2025-2027



DPEGO
Defensoria Pública
do Estado de Goiás

Administração Superior

Defensor público-geral do Estado
Tiago Gregório Fernandes

Sudefensor público-geral para Assuntos Institucionais
Defensor público Allan Montoni Joos

Subdefensora pública-geral para Assuntos Administrativos
Defensora pública Mayara Batista Braga

Corregedor-geral da Defensoria Pública
Defensor público Márcio Rosa Moreira

Conselho Superior

Membra e membros natos:
Presidente: Defensor público-geral
Tiago Gregório Fernandes

Subdefensor público-geral para Assuntos Institucionais
Defensor público Allan Montoni Joos

Subdefensora pública-geral para Assuntos Administrativos
Defensora pública Mayara Batista Braga

Corregedor-geral da Defensoria Pública
Defensor público Márcio Rosa Moreira

Membra e Membros eleitos
Defensor público Hélvio Lopes Pereira Júnior
Defensor público Thiago Igor de Paula Souza
Defensora pública Singridy Palles da Silva
Defensor público Gustavo Alves de Jesus
Defensor público Pedro Ferreira Mafra Neto
Defensor público Luiz Henrique Silva Almeida

Chefia de Gabinete
Ingrid David Cardoso de Oliveira

Órgãos Auxiliares

Diretora do Centro de Atendimento Multidisciplinar
Defensora pública Izabela Novaes Saraiva

Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública
Defensor público Domilson Rabelo da Silva Júnior

Ouvidora-Geral
Ângela Cristina dos Santos Ferreira

Órgãos de Apoio

Diretor-geral de Administração e Planejamento
Marcelo Graciano Soares

Diretor de Assuntos Jurídicos
Defensor público Luiz Paulo Barbosa da Conceição

Diretora de Comunicação Social
Tatiane Dias Pimentel

Diretor de Controle Interno
Danillo Molinari Silva

Diretor de Tecnologia da Informação
Leandro Silva de Lima

Coordenações de Núcleos

Núcleo Especializado de Atuação Extrajudicial
Defensor público Bruno Malta Borges
Subcoordenação: Jéssica Santos Ângelo

Núcleo Especializado de Defesa e Promoção dos Direitos da Mulher
Defensora pública Tatiana Maria Bronzato Nogueira
Subcoordenação: Maria Paula Benjamim Belém e Mirela Cavichioli

Núcleo Especializado de Direitos Humanos
Defensor público Tairo Batista Esperança
Subcoordenação: Carolina de Carvalho Byrro e Rafael Martins Balduíno

Núcleo Especializado em Situação Carcerária e Política Criminal
Defensor público Salomão Rodrigues da Silva Neto
Subcoordenação: Anna Lina Bariani Araújo e Fernando Bilenky

NDE de Atendimento Inicial da Capital
Defensor público Tiago Ordones Rêgo Bicalho

NDE de Atuação nos Tribunais
Defensor público Saulo Carvalho David

NDE Criminais da Capital
Defensor público Rafael Brasil Vasconcelos

NDE em Execução Penal
Defensora pública Laura Pereira da Silveira

NDE da Infância e Juventude da Capital
Defensora pública Bruna do Nascimento Xavier

NDE do Tribunal do Júri da Região Metropolitana
Defensor público Luiz César dos Santos

NDE em Saúde da Capital
Defensora pública Lucianna Fernanda de Castro Barbosa

NDE Processuais Cíveis da Capital
Defensor público Thiago de Mendonça Nascimento

NDE Processuais de Família e Sucessões da Capital
Defensor público Daniel Ruybal de Lacerda

NDE de Anápolis
Defensor público Emerson Fernandes Martins

NDE de Aparecida de Goiânia
Defensor público José Luiz Pereira de Sousa

NDE de Luziânia
Defensora pública Lenise Conceição de Sousa

NDE de Valparaíso de Goiás
Defensor público Carlos Benjamin Blanco de Souza

Núcleo Regional de Defensorias Públicas de Trindade e Inhumas
Defensora pública Débora Vidal

Membros (as) da Defensoria Pública do Estado de Goiás

Saulo Carvalho David
Gabriela Marques Rosa Hamdan
Márcio Rosa Moreira
Ana Carolina Leal de Oliveira
Tiago Gregório Fernandes
Marco Tadeu de Paiva Silva
Paulo César de Oliveira Rocha
Domilson Rabelo da Silva Júnior
Fernanda da Silva Rodrigues Fernandes
Jaziella Ferreira Gomes Bueno Moreira
Cleyton Rodrigues Barbosa
Luiz Henrique Silva Almeida
Alexandre Moreira Lima
Lúcio Flávio de Souza
Izabela Novaes Saraiva
Leonardo César Luiz Stutz
Anna Lina Bariani Araújo
Michelle Bitta Alencar de Sousa
Bruno Malta Borges
Thiago Igor de Paula Souza
Guilherme Vaz
Thiago de Mendonça Nascimento
Maria Aparecida de Ávila Brito
Rafael Brasil Vasconcelos
Ludmila Fernandes Mendonça
Jordão Mansur Pinheiro
Thais Quinelato Ferraz
Daniel Bombarda Andraus
Jaime Rosa Borges Júnior
Fábio Ferreira Santos
Adel Issa Chahaud Magnino
Lucianna Fernanda de Castro Barbosa
Marcelo Florêncio de Barros
Daniel Ruybal de Lacerda
Daniel Kenji Sano
Fábio Régis Evangelista da Rocha
Marcelo Silva Penna
Tiago Ordones Rêgo Bicalho
Luiz Paulo Barbosa da Conceição
Rafael Ferigatto Cabral
Eliannilson Rodrigues do Nascimento
Laura Orlow de Oliveira
Cinira de Assis Silva
Singridy Palles da Silva
Francisco Fabiano Silveira Barros
Bruna do Nascimento Xavier
Gustavo Alves de Jesus
Adriana Junqueira de Oliveira Bicalho
Laura Pereira da Silveira
Hélvio Lopes Pereira Júnior
Maysa Nayanny Gomes de Oliveira Amorosino
Salomão Rodrigues da Silva Neto
Luiz César dos Santos
Cláudia Nunes Troncoso Ribeiro
Cleusa Ferreira de Assis
Emerson Fernandes Martins
Philipe Arapian
Eloísio Cunha do Carmo
Rafael Mourthé Starling Terra Santos
Cecília Dantas Ribeiro
Júlio César Pioli Júnior
William Abreu de Amorim Júnior
Marcos Alberto Braz de Oliveira
Allan Montoni Joos
Mayara Batista Braga
João Pedro Carvalho Garcia
Débora Vidal De Almeida Rocha
Patrícia Formigoni Ursaia
Adriana Vieira de Fraga
Pedro Ferreira Mafra Neto
Cristiana Maria Baptista Teixeira Conceição
José Luiz Pereira de Sousa
Marco Túlio Félix Rosa
João Iago Oliveira Alvarenga
Rubens Tomé Ferreira
Gabriel Vieira Berla
Gabriel Fiel Lutz
Tatiana Maria Bronzato Nogueira
Leonardo Samuel Brito de Oliveira
Antônia Maria Ribeiro Neta
Maria Alice Bastos Lima
Tairo Batista Esperança
Jordaynne Marcyelle Ferreira Santos
Lorena Borges Santos
Gabriel de Almeida Prado
Felipe de Mattos Takayassu
Bruna Gomide Correa
Carlos Benjamin Blanco de Souza
Bárbara Lara Garcia
Mirela Cavichioli
Letícia Parobé Gibbon
Bruna Brandl Canete
Katherine Passos Ribeiro Campos Barbosa
Clóvis José de Siqueira Neto
Maria Eduarda Lago Serejo
Julia Pereira Braga
Carlos Augusto de Oliveira Santiago Junior
Leonardo Schubsky
Ana Paula Ramos Vico
Inez Dutra Viegas
Claudia Tiscoski de Sousa
Cristiane Konzgen Barwaldt
Ana Paula Coimbra Mohr
Maria Eduarda Larcher
Maria Paula Benjamim Belem
Nicolle Gritz de Athayde Manzolillo Horta Fernandes
Maria Eduarda de Albuquerque Lins
Ketlyn Chaves de Souza
Jessika Perondi de Santis
Jessica Santos Angelo
Tales Luís de Oliveira Batista
André Lucas Braga Louvise
Larissa Pabline Galvão Porto
Mylena Lorusso Paes de Oliveira
Fernanda Oriá Prado
Fernando Bilenky
Samir Leão Vieira
Filipe de Melo Brasil
Larissa Pinheiro Pacífico
Lenise Conceição De Sousa
Eduardo Resende Rapkivcz
Karla Beatriz Fernandes Koebcke
Bárbara Lopes Amarante Campos Maia
Juliana Amaral Wenz
Ariela Lima Andrade
Lucas Azambuja Santos
Lucas Paulmier Cosme Guerra
Cinthia de Oliveira Fernandes
Nayara Cezar Brasil
Rafael Martins Balduino
Carolina de Carvalho Byrro
Letícia Borges de Ornelas
Nathalia Teles de Morais
Breno de Araújo Assis

Expediente

Esta publicação é produzida pela Diretoria-Geral de Administração e Planejamento com apoio da Diretoria de Comunicação Social da Defensoria Pública do Estado de Goiás.

Maio, 2025.

Diretoria de Diretoria-Geral
de Administração e Planejamento

Texto: Departamento de Projetos e Captação de Recursos

Diretoria de Comunicação Social

Edição e revisão: Tatiane Pimentel
Diagramação: Fernanda Machado de Souza

Sumário

Mensagem do Defensor Público-Geral 07

1. Introdução 09

2. O papel da Defensoria Pública 10

3. Processo de construção
do Planejamento Estratégico 12

4. Fundamentos estratégicos 18

5. Objetivos estratégicos 21

5.5. Mapa estratégico 37

6. Implementação e governança 38

7. Anexos futuros
(a serem Incorporados posteriormente) 39

8. Considerações finais 43


search
DPE
20%
10%
30%
45%
15%
40%

Mensagem do Defensor Público-Geral

É certo que, em que pese o Estado de Goiás tenha sido um dos derradeiros a se conformar à Constituição Federal/1988, a ampliação dos serviços da Defensoria Pública tem ocorrido de forma significativa nos últimos anos. Chegamos ao fim do ano de 2024 alcançando o número recorde de 1.167.528 atuações. Com muito trabalho e gestão criativa, superamos em 48,8% os resultados do ano anterior, demonstrando o esforço e a dedicação contínua de defensoras e defensores públicos, servidoras e servidores e demais integrantes da Defensoria Pública do Estado de Goiás em garantir que toda a população goiana tenha acesso à cidadania, aos seus direitos de forma integral e gratuita. Ainda, destacamos que chegamos, no último ano, com instalações definitivas em duas importantes cidades do Entorno do Distrito Federal, Luziânia e Valparaíso de Goiás, além da ampliação do Plantão Defensorial.

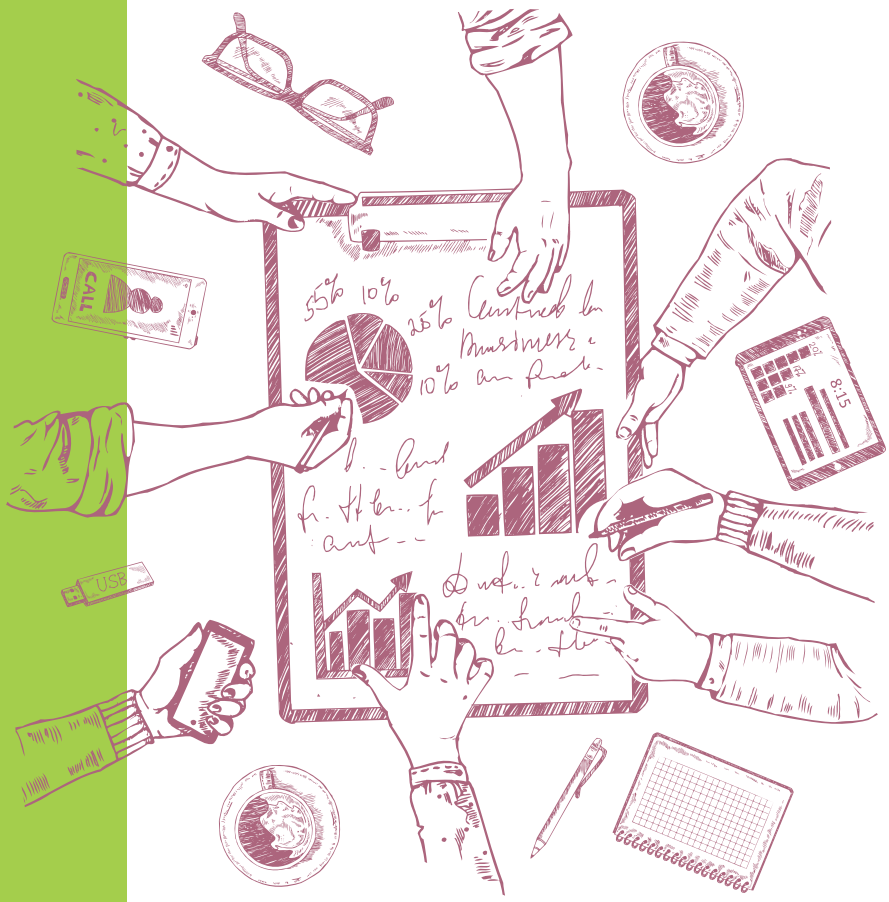
Entretanto, tem-se que, apesar de a Defensoria Pública do Estado de Goiás ter alcançado recentemente 134 cargos providos, atualmente, parcela significativa da população vulnerável do Estado de Goiás ainda se encontra impedida de reivindicar seus direitos por meio do Sistema de Justiça.

Conforme Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2024, realizando a análise da população com potencial acesso à Defensoria Pública por unidade federativa, os dados indicam que, no âmbito das DPEs e DPDF, o Estado de Goiás apresenta o menor percentual de habitantes potencialmente atendidos, registrando apenas 40,4% da população do estado.

Daí, ainda se faz necessário direcionamento de todos os esforços institucionais para a ampliação do modelo público de assistência jurídica integral e gratuita pela Defensoria Pública em território goiano, arrefecendo a precarização à defesa devida pelo Estado aos mais vulneráveis. Em paralelo, de igual forma, o direcionamento de estratégias para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade do atendimento de seu público.

Adiante, com este propósito, apresenta-se o Planejamento Estratégico 2025-2027 da Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO), instrumento que se considera fundamental para garantir a efetiva execução das ações estratégicas, assegurando transparência, eficiência e governança alinhada com os objetivos institucionais.

Tiago Gregório Fernandes
Defensor Público-Geral


55%
10%
25%
10%
CALL
USB
8:15

1. Introdução

1.1 Apresentação

O Planejamento Estratégico 2025-2027 da Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO) é um instrumento fundamental para orientar a atuação estratégica e fortalecer a gestão institucional. Esse documento estabelece diretrizes que nortearão as atividades da Defensoria nos próximos anos, visando maior eficiência na administração pública, aprimoramento do atendimento à população vulnerável e fortalecimento da governança institucional.

Diante do crescente aumento da demanda por serviços jurídicos gratuitos e da necessidade de modernização dos processos internos, este planejamento foi elaborado para consolidar uma visão estratégica que viabilize a expansão da Defensoria e o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

A Defensoria Pública do Estado de Goiás desempenha um papel essencial na promoção da justiça e no acesso a direitos fundamentais da população em situação de vulnerabilidade. Criada para garantir assistência jurídica gratuita e integral, a instituição evolui constantemente para atender às crescentes demandas da sociedade.

Entre os principais desafios enfrentados pela DPE-GO estão a expansão da sua presença no Estado, a modernização dos processos internos e a otimização dos recursos disponíveis. No entanto, também existem oportunidades significativas, como a incorporação de novas tecnologias, o fortalecimento da comunicação institucional e a implementação de modelos inovadores de gestão.

1.2 Objetivos gerais

O Planejamento Estratégico 2025-2027 foi desenvolvido para direcionar as iniciativas da Defensoria Pública em alinhamento com seus princípios institucionais e as demandas da sociedade. Os principais objetivos são:

- Aprimorar a governança institucional, garantindo maior transparência e eficiência na gestão de recursos;
- Melhorar a experiência da(o) assistida(o), proporcionando um atendimento mais ágil, acessível e humanizado;
- Expandir a atuação da Defensoria Pública, ampliando sua presença territorial e fortalecendo unidades especializadas;

- Otimizar processos internos e fomentar a inovação tecnológica, incorporando ferramentas que aumentem a produtividade e facilitem o acesso aos serviços;
- Desenvolver e capacitar servidoras (res) e defensoras (es), promovendo qualificação contínua e valorização profissional.

1.3 Metodologia

O Planejamento Estratégico da DPE-GO foi construído de maneira participativa e colaborativa, envolvendo diferentes setores da instituição. O processo incluiu consultas internas, análise de dados e diagnósticos institucionais para identificar desafios e definir objetivos estratégicos.

A metodologia aplicada priorizou a transparência e a escuta ativa das defensoras (res), servidoras (es) e assistidas (os), garantindo que o planejamento refletisse as necessidades reais da Defensoria Pública e de seu público-chave.

2. O papel da Defensoria Pública

2.1. A Defensoria Pública e sua função essencial à justiça

A Defensoria Pública é uma instituição fundamental para garantir o acesso à justiça e proteger os direitos fundamentais das pessoas em situação de vulnerabilidade. Sua atuação está respaldada na Constituição Federal de 1988, que a reconhece como função essencial à justiça, assegurando assistência jurídica integral e gratuita àqueles que não possuem condições financeiras para contratar um advogado.

A Defensoria Pública desempenha um papel indispensável na estrutura do sistema de justiça brasileiro, garantindo o contraditório e a ampla defesa, promovendo soluções extrajudiciais de conflitos e assegurando que todos possam exercer plenamente seus direitos, independentemente de sua condição socioeconômica.

2.2 Missão e finalidade da Defensoria Pública

A missão da Defensoria Pública é assegurar a efetiva proteção dos direitos fundamentais da população mais vulnerável. Suas principais finalidades incluem:

- Garantia do acesso à justiça: prestação de assistência jurídica gratuita e integral em todas as áreas do direito;
- Defesa dos direitos fundamentais: proteção da dignidade humana e promoção da cidadania;
- Atuação extrajudicial e judicial: mediação, conciliação e resolução de conflitos sem necessidade de judicialização sempre que possível;
- Desenvolvimento de políticas públicas: implementação de programas de inclusão social, proteção dos direitos humanos e fortalecimento da cidadania.

2.3 Impacto social da Defensoria Pública

A atuação da Defensoria Pública tem um impacto direto na vida dos assistidos e na sociedade como um todo. Por meio da assistência jurídica gratuita, milhares de pessoas têm seus direitos assegurados e superam barreiras de acesso à justiça.

Dados recentes indicam que a DPE-GO realiza milhares de atendimentos anuais, abrangendo desde medidas extrajudiciais até processos judiciais complexos. O fortalecimento das ações estratégicas da Defensoria tem permitido a implementação de novos projetos voltados à mediação de conflitos, educação em direitos e ampliação da assistência jurídica nas regiões mais vulneráveis do Estado.

2.4 A Defensoria Pública e o Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico 2025-2027 da DPE-GO foi desenvolvido para fortalecer ainda mais a atuação institucional, garantindo maior eficiência, inovação e impacto social. Com a implementação das diretrizes estabelecidas neste documento, espera-se:

- Maior eficiência na gestão e otimização dos recursos institucionais;
- Expansão do atendimento e ampliação da cobertura territorial;
- Uso de tecnologia para facilitar o acesso das (os) assistidas (os) aos serviços;
- Fortalecimento das iniciativas de educação em direitos e promoção da cidadania.

2.5 O compromisso da Defensoria Pública com a sociedade

A Defensoria Pública reafirma seu compromisso de atuar de maneira eficiente, acessível e transformadora, assegurando que os direitos fundamentais da população vulnerável sejam respeitados e promovidos.

A implementação do Planejamento Estratégico 2025-2027 representa um passo essencial para consolidar uma Defensoria Pública ainda mais moderna, eficiente e comprometida com a justiça social.

3. O processo de construção do Planejamento Estratégico

3.1 A importância do processo participativo

A construção de um Planejamento Estratégico sólido e bem estruturado é essencial para garantir a governança eficiente e a transparência institucional. O envolvimento de diversos setores e atores institucionais permite que as diretrizes estratégicas sejam formuladas de maneira participativa, considerando as reais demandas da Defensoria Pública e da população assistida.

Este processo não apenas fortalece a gestão da Defensoria Pública, mas também assegura que as ações estratégicas estejam alinhadas às necessidades da sociedade, promovendo maior eficiência na prestação dos serviços e na utilização dos recursos disponíveis.

3.2 Metodologia aplicada

Para a construção do Planejamento Estratégico 2025-2027, foram empregadas abordagens metodológicas que garantiram um levantamento amplo das necessidades institucionais e permitiram a formulação de diretrizes estratégicas bem fundamentadas. As principais metodologias aplicadas foram:

- OKR (*Objectives and Key Results*): definição de objetivos estratégicos e resultados-chave mensuráveis.
- Matriz SWOT e PESTEL: análise do ambiente interno e externo, identificando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

- *Balanced Scorecard* (BSC): organização dos objetivos estratégicos dentro das perspectivas de sociedade, processos internos, resultados e suporte.
- Metodologias GUT e BASICO: priorização de iniciativas estratégicas.
- Metodologias *Top-Down* e *Bottom-Up*: garantia de participação ativa dos setores da Defensoria Pública.

3.2.1 Análise SWOT e PESTEL

A Matriz SWOT e PESTEL serão utilizadas para aprofundar a análise do ambiente organizacional da Defensoria Pública do Estado de Goiás, permitindo identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (SWOT) e avaliar os fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais (PESTEL) que impactam a instituição.

A aplicação dessas metodologias possibilitará a adequação estratégica das ações institucionais, garantindo que o Planejamento Estratégico permaneça dinâmico e alinhado às mudanças do ambiente interno e externo.

As análises serão realizadas após a publicação do Planejamento Estratégico, em um processo estruturado que ocorrerá da seguinte forma:

1. Coleta de dados:

- Levantamento de informações internas sobre desempenho institucional.
- Análise do ambiente externo, considerando tendências do setor público e jurídico.
- Consulta a defensoras (es), servidoras (es) e *stakeholders* estratégicos.

2. Oficinas e reuniões técnicas:

- Realização de *workshops* com diferentes setores da Defensoria Pública.
- Discussão dos principais desafios e oportunidades.
- Priorização dos fatores estratégicos identificados.

3. Consolidação e validação:

- Elaboração do relatório final com a matriz SWOT e PESTEL.
- Validação do documento pela Administração Superior e Comitê de Gestão Estratégica.

4. Publicação e integração ao Planejamento Estratégico:

- Divulgação dos resultados e inclusão das recomendações na revisão do Planejamento Estratégico.
- Definição de ajustes estratégicos baseados na análise realizada.

A incorporação da Matriz SWOT e PESTEL ao Planejamento Estratégico permitirá:

- Melhor identificação de riscos e oportunidades institucionais.
- Maior precisão na definição de prioridades estratégicas.
- Ajustes contínuos no planejamento, garantindo maior flexibilidade e adaptação às mudanças do ambiente.
- Tomada de decisões baseadas em dados concretos e diagnósticos estruturados.

A realização dessa análise fortalecerá a governança da DPE-GO, garantindo que suas ações sejam sempre pautadas pela realidade institucional e pelos desafios e oportunidades que surgirem ao longo da execução do planejamento.

3.2.2 Priorização de Iniciativas: Metodologias GUT e BASICO

Após a realização da análise SWOT e PESTEL, será necessário definir quais iniciativas estratégicas devem ser priorizadas. Para isso, serão aplicadas as metodologias GUT e BASICO, garantindo que os projetos mais urgentes e impactantes sejam priorizados de forma estruturada.

Metodologia GUT (Gravidade, Urgência e Tendência)

A Matriz GUT permite a priorização das ações com base nos seguintes critérios:

- **Gravidade:** qual o impacto do problema ou necessidade na Defensoria Pública e nos assistidos?
- **Urgência:** em quanto tempo a ação precisa ser executada para evitar consequências negativas?
- **Tendência:** qual a probabilidade de agravamento caso não seja tratada imediatamente?

Cada critério será avaliado com notas de 1 a 5 e o produto dessas notas definirá a prioridade de cada iniciativa.

Metodologia BASICO (Benefícios, Abrangência, Satisfação, Investimento, Competência e Originalidade)

A Matriz BASICO será utilizada para avaliar a viabilidade das iniciativas estratégicas com base em:

- **Benefícios:** qual o impacto positivo da iniciativa?
- **Abrangência:** quantas pessoas ou setores serão impactados?
- **Satisfação:** a iniciativa atende às necessidades das (os) assistidas (os) e servidores (as)?
- **Investimento:** qual o nível de recursos financeiros necessários para implementação?
- **Competência:** a Defensoria Pública possui a expertise técnica e operacional necessária para execução?
- **Originalidade:** a iniciativa representa inovação e diferenciação na atuação da Defensoria Pública?

As iniciativas estratégicas que obtiverem as maiores pontuações nas matrizes GUT e BASICO serão consideradas prioritárias e farão parte da Carteira de Projetos Estratégicos.

3.2.3 Portfólio de Projetos Estratégicos e sua Construção

A Carteira de Projetos Estratégicos será elaborada após a publicação do Planejamento Estratégico, utilizando os insumos fornecidos pelas análises SWOT, PESTEL, GUT e BASICO. O processo seguirá as seguintes etapas:

1. Definição de critérios de seleção:

- Seleção das iniciativas prioritárias com base nos resultados das metodologias aplicadas.
- Análise dos recursos disponíveis para execução.

2. Estruturação dos projetos estratégicos:

- Definição de escopo, objetivos, responsáveis e prazos de execução.
- Integração com os indicadores do Planejamento Estratégico.

3. Aprovação e publicação da Carteira de Projetos:

- Validação pela Administração Superior e Comitê de Gestão Estratégica.
- Publicação da Carteira de Projetos como anexo ao Planejamento Estratégico.

3.2.4 Uso dos formulários na estruturação da Carteira de Projetos Estratégicos

Os formulários preenchidos pelas Diretorias e Núcleos foram um dos principais instrumentos para identificar os desafios institucionais e sugerir soluções estratégicas. A partir dessas informações, a Carteira de Projetos Estratégicos será estruturada da seguinte forma:

1. Análise das demandas e convergências:

- Consolidação das sugestões encaminhadas nos formulários.
- Identificação de temas recorrentes e desafios prioritários.

2. Integração das propostas aos objetivos estratégicos:

- Alinhamento das iniciativas sugeridas aos objetivos estratégicos da Defensoria Pública.
- Priorização das propostas com base nas metodologias GUT e BASICO.

3. Definição e estruturação dos projetos:

- Definição de escopo, prazos, indicadores e recursos necessários.
- Atribuição de responsabilidades e mecanismos de monitoramento.

4. Definição e estruturação dos projetos:

- Validação pelo Comitê de Gestão Estratégica e Administração Superior.
- Publicação oficial como anexo ao Planejamento Estratégico.

3.2.5 Impacto da SWOT, PESTEL e priorização no Planejamento Estratégico

A incorporação dessas metodologias permitirá:

- Melhor identificação de riscos e oportunidades institucionais.
- Maior precisão na definição de prioridades estratégicas.
- Ajustes contínuos no planejamento, garantindo maior flexibilidade e adaptação às mudanças do ambiente.
- Tomada de decisões baseadas em dados concretos e diagnósticos estruturados.
- Execução eficaz dos projetos estratégicos mais relevantes para a Defensoria Pública e seus assistidos.

A realização dessas análises fortalecerá a governança da DPE-GO, garantindo que suas ações sejam sempre pautadas pela realidade institucional e pelos desafios e oportunidades que surgirem ao longo da execução do planejamento.

3.3 Participação dos atores institucionais

A construção do planejamento contou com a participação ativa dos seguintes atores institucionais:

- Administração Superior.
- Departamento de Projetos e Captação de Recursos (DPCR).
- Coordenações de Núcleos e Diretorias.
- Grupo de Trabalho do Planejamento Estratégico.

3.4 Próximos passos e implementação

Com a publicação do Planejamento Estratégico 2025-2027, a Defensoria Pública do Estado de Goiás iniciará a fase de implementação e monitoramento, garantindo que as ações estratégicas definidas sejam executadas de maneira eficiente e alinhadas às necessidades institucionais.

Esses passos garantirão que o Planejamento Estratégico da DPE-GO seja um instrumento vivo e dinâmico, adaptável às mudanças institucionais e às necessidades das (os) assistidas (os).

Demonstrando o compromisso com a governança, inovação e eficiência. Assegurando a continuidade, aprimoramento e fortalecimento da atuação da Defensoria Pública na defesa dos direitos da população vulnerável.

4. Fundamentos estratégicos

Os fundamentos estratégicos representam a base que orienta a atuação da Defensoria Pública do Estado de Goiás, garantindo alinhamento com sua missão institucional e compromisso com a sociedade. Esses fundamentos são responsáveis por estabelecer diretrizes claras para a tomada de decisões, consolidando os princípios que guiam a instituição no cumprimento de seu papel constitucional.

A Defensoria Pública tem como objetivo principal assegurar o acesso à justiça para as pessoas em situação de vulnerabilidade, promovendo a defesa de direitos e a inclusão social. Para isso, a missão, visão, valores e princípios estratégicos são fundamentais para estruturar a atuação da instituição e garantir a efetividade do Planejamento Estratégico.

4.1 Missão institucional

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

A missão da Defensoria Pública do Estado de Goiás reflete seu compromisso em garantir assistência jurídica integral e gratuita, contribuindo para a redução das desigualdades e a promoção da cidadania. A Defensoria Pública atua tanto judicial quanto extrajudicialmente, buscando soluções para litígios de forma proativa e conciliatória, além de desenvolver políticas públicas voltadas à proteção dos direitos humanos e sociais.

Essa missão reforça a relevância da Defensoria Pública como agente essencial para a transformação social, promovendo a inclusão e o fortalecimento da democracia.

4.2 Visão de futuro

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.

A visão da Defensoria Pública do Estado de Goiás reflete sua aspiração de crescimento e fortalecimento institucional. A Defensoria Pública busca expandir sua presença e aprimorar a qualidade dos serviços prestados, tornando-se referência nacional na defesa dos direitos fundamentais.

Os pilares dessa visão incluem:

- **Inovação e modernização:** uso de novas tecnologias para aprimorar a gestão e o atendimento às (os) assistidas (os).
- **Excelência no atendimento:** foco na humanização e na resolutividade das demandas jurídicas.
- **Fortalecimento institucional:** valorização dos (as) defensores (as), servidores (as) e estrutura organizacional.
- **Impacto social:** ampliação do alcance da Defensoria Pública e da transformação de vidas por meio da assistência jurídica.

4.3 Valores institucionais

Os valores da Defensoria Pública orientam a cultura organizacional e a forma como a instituição se relaciona com a sociedade. Eles representam os princípios fundamentais que guiam a atuação da Defensoria Pública em todas as suas atividades.

Valores da Defensoria Pública do Estado de Goiás:

- Defesa e promoção dos Direitos Humanos: compromisso com a proteção e ampliação dos direitos fundamentais.
- Comprometimento, responsabilidade e dedicação: atuação comprometida com a justiça social e o bem comum.
- Valorização do potencial humano: incentivo ao desenvolvimento profissional e pessoal de defensoras (es), servidoras (es) e assistidas (os).

- Respeito às pessoas e instituições: relações institucionais e atendimento baseados no respeito e dignidade.
- Transparência: prestação de contas e acesso à informação como princípios fundamentais da governança.
- Atendimento humanizado: foco na escuta ativa, empatia e acolhimento no atendimento à população vulnerável.
- Atuação funcional com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade: compromisso com a prestação de serviços ágeis e de qualidade.

4.4 Princípios estratégicos

Os princípios estratégicos sustentam a execução do Planejamento Estratégico, garantindo que as ações da Defensoria Pública estejam alinhadas aos seus objetivos institucionais. Eles orientam a formulação de políticas e a implementação de programas voltados à melhoria da assistência jurídica e à defesa dos direitos da população vulnerável.

Princípios Estratégicos da DPE-GO:

- Atuação proativa e resolutiva no atendimento jurídico.
- Fortalecimento da Defensoria Pública como instituição essencial à justiça.
- Gestão eficiente de recursos e processos para ampliar o impacto social.
- Promoção da equidade e inclusão social no sistema de justiça.
- Valorização das (os) defensoras (es), servidoras (es) e colaboradoras (es) da Defensoria Pública.
- Compromisso com a inovação e aprimoramento contínuo dos serviços.

Esses princípios orientam a execução das políticas institucionais e servem como referência para a definição das estratégias e metas da Defensoria Pública.

4.5 Alinhamento dos fundamentos estratégicos com o Planejamento Estratégico

Esse alinhamento fortalece a governança e assegura que o Planejamento Estratégico seja um instrumento eficaz na transformação institucional e na garantia dos direitos da população vulnerável.

A missão, visão, valores e princípios estratégicos são a base sobre a qual o Planejamento Estratégico da DPE-GO foi desenvolvido. Eles orientam a definição dos objetivos estratégicos e influenciam diretamente a estruturação das iniciativas estratégicas, garantindo que cada ação planejada esteja alinhada aos compromissos institucionais.

A relação entre os fundamentos estratégicos e o Planejamento Estratégico pode ser observada nos seguintes aspectos:

- **Missão e objetivos estratégicos:** a missão da Defensoria Pública define sua razão de existir e é a base para os objetivos estratégicos voltados à ampliação e qualificação da assistência jurídica.

- **Visão e direcionamento estratégico:** a visão institucional estabelece metas de longo prazo que orientam o crescimento e o fortalecimento da Defensoria Pública.

- **Valores e cultura organizacional:** os valores definem o comportamento esperado de todos os membros da instituição, garantindo que a cultura organizacional esteja alinhada às diretrizes estratégicas.

- **Princípios estratégicos e implementação das ações:** os princípios estratégicos garantem que as ações desenvolvidas no Planejamento Estratégico sigam diretrizes claras e bem estruturadas.

5. Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos são as diretrizes que orientam a atuação da Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO), assegurando que suas ações estejam alinhadas à sua missão e visão institucional. Eles representam os compromissos pactuados para promover a justiça, garantir a inclusão social e fortalecer a instituição.

A estruturação dos objetivos estratégicos foi realizada com base na análise dos desafios institucionais e das necessidades da sociedade, considerando as contribuições das unidades internas e dos diversos atores envolvidos no planejamento estratégico. A partir dessa análise, os objetivos foram agrupados em quatro dimensões fundamentais, que garantem uma visão ampla e integrada da Instituição:

1. **Sociedade** – eficiência da Política Pública de assistência jurídica integral e gratuita na vida dos (as) assistidos (as) e na garantia de direitos fundamentais.
2. **Resultados** – medição dos avanços institucionais e da eficiência na prestação de serviços.
3. **Processos Internos** – aprimoramento dos fluxos operacionais e gestão administrativa.
4. **Suporte** – fortalecimento da infraestrutura, tecnologia, governança e valorização de pessoas.

A seguir, são apresentados os objetivos estratégicos organizados dentro dessas quatro perspectivas.

5.1 PERSPECTIVA 1 - SOCIEDADE
Eficiência da Política Pública de assistência jurídica integral e gratuita na vida dos (as) assistidos (as) e na garantia de direitos fundamentais

Área estratégica:
I - Expansão e interiorização

Objetivo estratégico:
Ampliar a atuação da Defensoria Pública em todo o Estado de Goiás.

Ações prioritárias:

- Instalar novas Unidades de Atendimento e ampliar o número de Defensores (as) Públicos (as), alcançando municípios ainda não atendidos, priorizados a partir do Plano de Expansão da Instituição.
- Realizar o 4º Concurso para ingresso na carreira de Defensor(a) Público(a) de 3ª Categoria.
- Ampliar e fortalecer os núcleos especializados, com foco na atuação coletiva e estratégica junto a grupos vulnerabilizados.
- Expandir as ações itinerantes e projetos institucionais, priorizando o atendimento de municípios fora da cobertura da DPE-GO e localidades de maior vulnerabilidade.

Indicadores de desempenho (KPI):

- Número de municípios com atendimento permanente da DPE-GO.
- Percentual de cobertura populacional da Instituição no Estado.
- Número de Defensoras (es) Públicas (os) nomeadas (os).
- Número de ações itinerantes realizadas.
- Índice de satisfação nas comarcas incluídas.
- Número de projetos institucionais estruturados realizados por ano.
- Número de municípios atendidos por projetos institucionais estruturados.

Metas:

1. Ampliar a cobertura populacional de atendimento permanente da DPE-GO para no mínimo 50% da população do Estado de Goiás.
2. Prover os 160 cargos de Defensores Públicos previstos na Lei Complementar estadual 130/2017.
3. Instalar ao menos mais dois Núcleos Especializados.
4. Atender de forma itinerante pelo menos 40 (quarenta) municípios por ano.
5. Executar ao menos um projeto institucional estruturado por ano em municípios ainda não contemplados pela DPE-GO, com foco em educação em direitos, acesso à justiça ou atendimento integrado.

Meta	Descrição	Prazo
1	Ampliar a cobertura populacional de atendimento permanente da DPE-GO para no mínimo 50% da população do Estado de Goiás	Até 31/12/2027
2	Prover os 160 cargos de Defensoras (es) Públicas (os) previstos na Lei Complementar nº 130/2017	Até 31/12/2027
3	Instalar ao menos dois novos Núcleos Especializados.	Até 31/12/2027
4	Atender de forma itinerante pelo menos 40 municípios por ano.	Anualmente (2025 a 2027)
5	Executar ao menos um projeto institucional estruturado por ano em municípios ainda não contemplados pela DPE-GO, com foco em educação em direitos, acesso à justiça ou atendimento integrado	um por ano (2025 a 2027)

Área estratégica:

II - Ampliação e otimização dos atendimentos

Objetivo estratégico:
Escalonar e otimizar os atendimentos, priorizando soluções extrajudiciais e participação em políticas públicas.

Ações prioritárias:

- Priorizar a solução de conflitos por meio de atuação extrajudicial.
- Ampliar as ações itinerantes, garantindo maior presença e facilidade de acesso aos assistidos.
- Ampliar a participação da DPE-GO no aprimoramento e na efetivação de políticas públicas.
- Ampliar a participação popular e escuta ativa da sociedade civil nas ações e projetos institucionais.
- Fortalecer a atuação da Defensoria Pública em problemas e processos estruturais, garantindo a participação das pessoas, grupos e comunidades atingidos.

Indicadores de desempenho (KPI):

- Percentual de conflitos solucionados extrajudicialmente.
- Número de ações itinerantes realizadas anualmente.
- Número de representações em comitês, comissões, conselhos e/ou grupos de trabalho que tenham por objeto o aprimoramento e efetivação de políticas públicas.
- Taxa de Implementação das Propostas.
- Número de iniciativas de escuta ativa ou participação popular.
- Índice de satisfação com ações extrajudiciais e itinerantes
- Número de ações ou processos estruturais iniciados ou acompanhados pela DPE-GO.
- Número de comunidades ou grupos sociais envolvidos em ações estruturais.

Metas:

6. Aumentar o número de atendimento da Defensoria Pública em 10% por ano, comparativamente ao ano anterior.
7. Aumentar o número de atividades judiciais e extrajudiciais da Defensoria Pública em 10% por ano, comparativamente ao ano anterior.
8. Aumentar para 30% o índice de solução extrajudicial de conflitos em relação ao ano 2024.
9. Realizar 90 ações itinerantes por ano, observado o quantitativo da meta 4 do 5.1.
10. Ampliar as ações de fomento à participação popular e escuta ativa da sociedade civil para 50% em relação ao ano de 2024.
11. Assegurar a representação e participação efetiva da Defensoria Pública em pelo menos 30 comitês, comissões, conselhos e/ou grupos de trabalho que tenham por objeto o aprimoramento e efetivação de políticas públicas em prol da população vulnerável.
12. Estruturar e implementar o Comitê Técnico de Precedentes Qualificados e reformular normativas e fluxos institucionais para atuação em tutela coletiva.
13. Iniciar ou acompanhar ao menos três ações estruturantes por ano, assegurando a participação de grupos, comunidades ou pessoas diretamente atingidas.

Meta	Descrição	Prazo
6	Aumentar o número de atendimento da Defensoria Pública em 10% por ano, comparativamente ao ano anterior.	Anualmente (2025 a 2027)
7	Aumentar o número de atividades judiciais e extrajudiciais da Defensoria Pública em 10% por ano, comparativamente ao ano anterior.	Anualmente (2025 a 2027)
8	Aumentar para 30% o índice de solução extrajudicial de conflitos em relação ao ano 2024.	Até 31/12/2027
9	Realizar 90 ações itinerantes por ano, observado o quantitativo da meta 4 do 5.1.	Anualmente (2025 a 2027)

10	Ampliar as ações de fomento à participação popular e escuta ativa da sociedade civil para 50% em relação ao ano de 2024.	Até 31/12/2027
11	Assegurar a representação e participação efetiva da Defensoria Pública em pelo menos 30 comitês, comissões, conselhos e/ou grupos de trabalho que tenham por objeto o aprimoramento e efetivação de políticas públicas em prol da população vulnerável.	Permanente
12	Estruturar e implementar o Comitê Técnico de Precedentes Qualificados e reformular normativas e fluxos institucionais para atuação em tutela coletiva.	Até 31/12/2026
13	Iniciar ou acompanhar ao menos três ações estruturantes por ano, assegurando a participação de grupos, comunidades ou pessoas diretamente atingidas.	Anualmente (2025 a 2027)

Área estratégica:

III - Melhoria do atendimento ao usuário

Objetivo estratégico:
Promover a melhoria contínua dos serviços institucionais por meio de ações internas e externas.

Ações prioritárias:

- Implementar estratégias para melhoria do atendimento aos (as) assistidos (as), por meio de:
  - » Uso de linguagem simples e acessível para facilitar a comunicação.
  - » Simplificação da lista de documentos exigidos.
  - » Redução do tempo de espera para atendimento e agendamento.
  - » Capacitação e ampliação das equipes de recepção e triagem nas unidades.

- Padronizar o atendimento em todas as unidades.
- Implementar ferramentas de atendimento virtual e remoto para facilitar o acesso da(o) assistida(o) ao serviço.
- Aperfeiçoar ferramentas e fluxos de atendimento presencial, com foco na melhoria da experiência da(o) assistida(o).
- Implantar a Central de Atendimento 129, centralizando e facilitando o acesso aos serviços.

Indicadores de desempenho (KPI):

- Tempo médio de espera para atendimento e agendamento.
- Índice de satisfação dos (as) usuários (as) da DPE-GO.
- Percentual de unidades com atendimento padronizado.
- Percentual de atendimentos realizados por meio virtual/remoto.
- Status de implementação da Central 129.
- Número de atendimentos realizados em unidades prisionais, socioeducativas e socioassistenciais.
- Percentual de canais e materiais adaptados à linguagem simples.
- Percentual de equipes de recepção e triagem capacitadas.
- Índice de satisfação com o atendimento presencial (escuta ativa).

Metas:

14. Adequar o tempo médio de espera entre o agendamento e o atendimento para até 15 dias.
15. Ampliar o índice de satisfação das (os) assistidas (os) da Defensoria Pública para no mínimo 75%.
16. Implementar manuais de padronização e fluxos institucionais de atendimento, com adesão em pelo menos 75% dos órgãos e núcleos.
17. Atingir o patamar de 30% de atendimentos realizados por meio virtual ou remoto, promovendo acesso digital aos serviços.
18. Implementar a Central de Atendimento 129.
19. Ampliar em 50% os atendimentos da DPE-GO em unidades prisionais, socioeducativas e estabelecimentos socioassistenciais.
20. Elaborar e aplicar protocolo de linguagem simples em todos os canais de atendimento e materiais da DPE-GO.
21. Simplificar em 100% as listas de documentos exigidos para o atendimento.

22. Capacitar 100% das equipes de recepção e triagem em qualidade e eficiência do atendimento.
23. Implementar e avaliar ferramenta de escuta da experiência do(a) assistidos(a) no atendimento presencial.

Meta	Descrição	Prazo
14	Adequar o tempo médio de espera entre o agendamento e o atendimento para até 15 dias.	Até 31/12/2026
15	Ampliar o índice de satisfação dos usuários da Defensoria Pública para no mínimo 75%.	Até 31/12/2027
16	Implementar manuais de padronização e fluxos institucionais de atendimento, com adesão em pelo menos 75% dos órgãos e núcleos.	Até 31/12/2027
17	Atingir o patamar de 30% de atendimentos realizados por meio virtual ou remoto, promovendo acesso digital aos serviços.	Até 31/12/2027
18	Implementar a Central de Atendimento 129.	Até 31/12/2026
19	Ampliar em 50% os atendimentos da DPE-GO em unidades prisionais, socioeducativas e estabelecimentos socioassistenciais.	Até 31/12/2027
20	Elaborar e aplicar protocolo de linguagem simples em todos os canais de atendimento e materiais da DPE-GO.	Até 31/12/2026
21	Simplificar em 100% as listas de documentos exigidos para o atendimento.	Até 31/12/2027
22	Capacitar 100% das equipes de recepção e triagem em qualidade e eficiência do atendimento.	Até 31/12/2026
23	Implementar e avaliar ferramenta de escuta da experiência do(a) usuário(a) no atendimento presencial.	A partir de 2025, com aplicação contínua

5.2 PERSPECTIVA 2 - RESULTADOS
Evolução da gestão institucional e maximização dos recursos disponíveis

Área estratégica:

IV - Gestão e finanças

Objetivo estratégico:
Aprimorar a gestão administrativa e financeira da DPE-GO.

Ações prioritárias:

- Fortalecer a Governança Institucional e os mecanismos de *compliance* para garantir maior transparência, eficiência e conformidade com as normas técnicas e regulamentares.
- Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários e financeiros, assegurando equilíbrio e sustentabilidade, bem como seu alinhamento com o Planejamento Estratégico.
- Ampliar a captação de recursos externos e a busca de parcerias institucionais.
- Aprimorar a proteção e gestão de dados, garantindo a conformidade com regulamentos.
- Implementar projetos de mapeamento, otimização de processos de trabalho, melhoria da gestão de riscos e controle preventivo, promovendo maior eficiência.
- Incorporar sistemas integrados para melhorar a coordenação entre áreas e a gestão operacional.
- Aprimorar o fluxo de informação interna e externa, facilitando o acesso ao serviço e aumentando a transparência.
- Intensificar a qualificação profissional da área-meio, garantindo equipes capacitadas e alinhadas às demandas da instituição.

Indicadores de desempenho (KPI):

- Percentual de execução orçamentária.
- Índice de cumprimento da Lei da Transparência (PNTP/ATRICON).
- Percentual de aderência à LGPD.

- Volume de recursos captados de fontes externas.
- Número de processos administrativos mapeados e otimizados.
- Percentual de servidoras (es) da área-meio capacitadas (os) anualmente.
- Número de áreas integradas a sistemas unificados de gestão.

Metas:

24. Executar no mínimo 90% do orçamento anual destinado à execução do Plano de Contratação Anual.
25. Elevar anualmente o percentual de cumprimento da Lei da Transparência, conforme critérios estabelecidos pelo Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) – ATRICON, para atingir o percentual de cumprimento da Lei da Transparência em no mínimo 95 %.
26. Atingir, mediante a adoção de medidas administrativas, o percentual de 80% de aderência à Lei Geral de Proteção de Dados.
27. Aumentar a captação de recursos externos em 50%.
28. Mapear e otimizar, com base em metodologia institucional, ao menos dez processos críticos da área administrativa.
29. Implantar plataforma ou sistema integrado para gestão de dados, contratos ou projetos, com pelo menos três áreas conectadas.
30. Capacitar 80% da força de trabalho da área-meio anualmente, com foco em temas correspondentes às suas atribuições, no patamar de pelo menos 30 horas aulas/ano.

Meta	Descrição	Prazo
24	Executar no mínimo 90% do orçamento anual destinado à execução do Plano de Contratação Anual.	Anualmente (2025 a 2027)
25	Elevar anualmente o percentual de cumprimento da Lei da Transparência, conforme critérios estabelecidos pelo Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) – ATRICON, para atingir o percentual de cumprimento da Lei da Transparência em no mínimo 95%.	Até 31/12/2027
26	Atingir, mediante a adoção de medidas administrativas, o percentual de 80% de aderência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Até 31/12/2026

27	Aumentar a captação de recursos externos em 50%.	Até 31/12/2027
28	Mapear e otimizar, com base em metodologia institucional, ao menos dez processos críticos da área administrativa.	Até 31/12/2027
29	Implantar plataforma ou sistema integrado para gestão de dados, contratos ou projetos, com pelo menos três áreas conectadas.	Até 31/12/2026
30	Capacitar 80% da força de trabalho da área-meio anualmente, com foco em temas correspondentes às suas atribuições, no patamar de pelo menos 30 horas aulas/ano.	Anualmente (2025 a 2027)

Área estratégica:

V - Comunicação institucional

Objetivo estratégico:
Promover e fortalecer a comunicação institucional interna e externa.

Ações prioritárias:

- Aprimorar o acesso à informação institucional para colaboradores (as) e assistidos (as).
- Melhorar a divulgação dos serviços prestados pela Defensoria Pública.
- Fortalecer a imagem institucional, promovendo maior reconhecimento público.
- Realizar ações de comunicação e publicidade institucional, destacando os resultados e serviços.
- Investir em ações educativas e campanhas offline para alcançar os (as) assistidos (as) sem acesso à internet.

Indicadores de Desempenho (KPI):

- Volume de acessos ao Portal da DPE-GO (páginas de serviços).
- Índice de reconhecimento da Defensoria Pública na população (pesquisa de opinião).
- Número de campanhas institucionais realizadas.
- Engajamento nas redes sociais e canais digitais da Defensoria Pública.
- Número de matérias sobre a DPE-GO e seus serviços veiculadas na mídia.
- Número de campanhas educativas realizadas em formato *off-line* (presencial).
- Público alcançado por campanhas de educação em direitos (em unidades ou eventos presenciais).

Metas:

31. Aumentar o percentual de acesso às informações da Defensoria Pública no Portal DPE-GO em 20% ao ano.
32. Aumentar o alcance das mídias sociais da Defensoria Pública em 30% ao ano.
33. Aumentar o número de matérias sobre a Defensoria Pública e seus serviços na imprensa, em 10% ao ano.
34. Inserir no mínimo 20% das campanhas institucionais e ações de educação em direito em espaços de mídia *off-line*.
35. Aplicar pesquisa de satisfação sobre a comunicação interna e desenvolver ações de melhoria, visando atingir pelo menos 90% de satisfação.

Meta	Descrição	Prazo
31	Aumentar o percentual de acesso às informações da Defensoria Pública no Portal DPE-GO em 20% ao ano.	Anualmente (2025 a 2027)
32	Aumentar o alcance das mídias sociais da Defensoria Pública em 30% ao ano.	Anualmente (2025 a 2027)
33	Aumentar o número de matérias sobre a Defensoria Pública e seus serviços na imprensa, em 10% ao ano.	Anualmente (2025 a 2027)

34	Inserir no mínimo 20% das campanhas institucionais e ações de educação em direito em espaços de mídia *off-line*.	Até 31/12/2027
35	Aplicar pesquisa de satisfação sobre a comunicação interna e desenvolver ações de melhoria, visando atingir pelo menos 90% de satisfação.	Até 31/12/2027

5.3 PERSPECTIVA 3 - PROCESSOS INTERNOS
Aprimoramento da estrutura, modernização e inovação institucional

Área estratégica:

VI - Inovação, tecnologia e infraestrutura

Objetivo estratégico:
Aumentar o investimento em soluções inovadoras, tecnológicas, infraestrutura e em segurança institucional.

Ações prioritárias:

- Prover instalações com qualidade, segurança, acessibilidade e eficiência econômica.
- Aprimorar a segurança institucional, com foco em segurança orgânica.
- Garantir infraestrutura física e operacional adequada para o desempenho das atividades.
- Investir em ferramentas de inteligência artificial e automação para otimizar processos.
- Desenvolver ferramentas para análise de dados e estatística, aprimorando a tomada de decisões baseada em evidências.

Indicadores de desempenho (KPI):

- Status de implementação do projeto de sede própria da DPE-GO.
- Percentual de unidades adequadas ao padrão construtivo institucional.

- Status de implementação de estrutura administrativa responsável pela segurança institucional.
- Percentual de unidades com sistema de segurança física e digital.
- Número de sistemas de inteligência artificial implantados.
- Número de implementações de novas tecnologias.
- Número de melhorias realizadas na infraestrutura física e tecnológica.
- Percentual de unidades com sistema de segurança física e digital instalado.
- Número de dashboards analíticos implantados em ferramentas de BI.

Metas:

36. Projetar a construção de sede própria da DPE-GO, no Município de Goiânia, que atenda as necessidades da Instituição.
37. Garantir índice de conformidade das unidades da DPE-GO ao Plano de Padronização Construtivo da Instituição, em no mínimo 85%.
38. Criar no âmbito da instituição estrutura administrativa responsável pela segurança institucional e implantar mecanismos de segurança institucional em todas as unidades da Defensoria até 2027.
39. Atingir 80% de satisfação com as soluções de tecnologia da informação até 2027.
40. Implantar inteligência artificial em no mínimo três processos críticos internos até 2027.
41. Automatizar no mínimo três processos críticos internos até 2027.
42. Implantar ao menos três *dashboards* analíticos em ferramentas de BI para apoio à gestão estratégica até 2027.

Meta	Descrição	Prazo
36	Projetar a construção de sede própria da DPE-GO, no Município de Goiânia, que atenda as necessidades da instituição.	Até 31/12/2027
37	Garantir índice de conformidade das unidades da DPE-GO ao Plano de Padronização Construtivo da Instituição, em no mínimo 85%.	Até 31/12/2027
38	Criar no âmbito da instituição estrutura administrativa responsável pela segurança institucional e implantar mecanismos de segurança institucional em todas as unidades da Defensoria até 2027.	Até 31/12/2027

39	Atingir 80% de satisfação com as soluções de tecnologia da informação até 2027.	Até 31/12/2027
40	Implantar inteligência artificial em no mínimo três processos críticos internos até 2027	Até 31/12/2027
41	Automatizar no mínimo três processos críticos internos até 2027.	Até 31/12/2027
42	Implantar ao menos três *dashboards* analíticos em ferramentas de BI para apoio à gestão estratégica até 2027.	Até 31/12/2027

5.4 PERSPECTIVA 4 - SUPORTE
Fortalecimento das condições institucionais e valorização de pessoas

Área estratégica:

VII - Gestão de pessoas

Objetivo estratégico:
Aprimorar a gestão de pessoas na Defensoria Pública do Estado de Goiás.

Ações prioritárias:

- Ampliar o quadro de pessoal para assegurar o cumprimento do Plano de Expansão e Interiorização.
- Ampliar as ações de saúde ocupacional, contemplando aspectos psicossociais do trabalho.
- Promover a capacitação jurídica e administrativa continuada para Defensores (as) Públicos (as), servidores (as) e colaboradores (as) da DPE-GO.

Indicadores de desempenho (KPI):

- Índice de satisfação dos colaboradores (as).

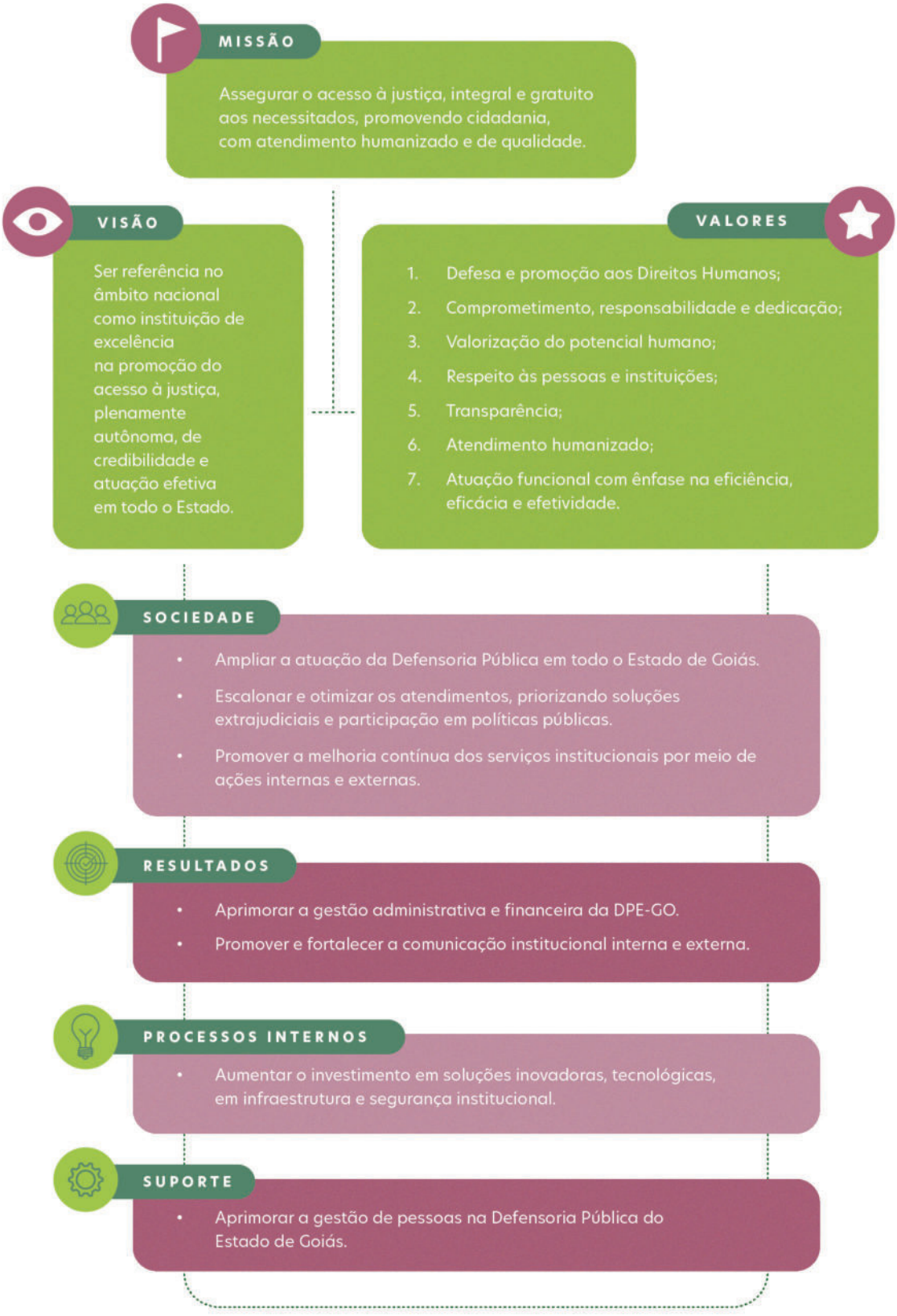
- Número de capacitações realizadas.
- Percentual de colaboradores (as) capacitados (as) anualmente.
- Percentual de participação em ações de saúde ocupacional.
- Percentual de satisfação dos colaboradores em relação às ações de saúde ocupacional implementadas institucionalmente.
- Percentual de ampliação do quadro de pessoal (em relação a 2024).

Metas:

43. Aumentar em 50% o percentual de participação em atividades e capacitações da Escola Superior.
44. Aumentar em 20%, comparado ao ano anterior, a curadoria e projetos de disseminação de conhecimento e boas práticas para atuação estratégica e inovadora.
45. Aumentar em 50% o percentual de participação em ações, atividades e projetos de saúde ocupacional.
46. Implementar medidas visando a ampliação do quadro de pessoal proporcionalmente ao cumprimento do Plano de Expansão.

Meta	Descrição	Prazo
43	Aumentar em 50% o percentual de participação em atividades e capacitações da Escola Superior	Até 31/12/2027
44	Aumentar em 20%, comparado ao ano anterior, a curadoria e projetos de disseminação de conhecimento e boas práticas para atuação estratégica e inovadora	Até 31/12/2027
45	Aumentar em 50% o percentual de participação em ações, atividades e projetos de saúde ocupacional.	Até 31/12/2027
46	Implementar medidas visando a ampliação do quadro de pessoal proporcionalmente ao cumprimento do Plano de Expansão.	Até 31/12/2027

5.5 Mapa estratégico



6. Implementação e governança

A governança do Planejamento Estratégico 2025-2027 da Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO) será estruturada para garantir a efetiva execução das ações estratégicas, assegurando transparência, eficiência e alinhamento com os objetivos institucionais.

A estrutura de governança contará com os seguintes níveis de coordenação:

Comitê de Gestão Estratégica (CGE):
Instância central responsável pelo monitoramento e supervisão do planejamento estratégico, garantindo a execução alinhada com as diretrizes da Defensoria Pública.

Departamento de Projetos e Captação de Recursos (DPCR):
Unidade operacional encarregada de acompanhar a execução das iniciativas estratégicas, prestando suporte técnico e consolidando relatórios de monitoramento.

Diretorias e Coordenações:
Responsáveis diretas pela execução das ações estratégicas nas respectivas áreas, promovendo a articulação e integração dos projetos.

A articulação entre os diferentes setores da Defensoria Pública será promovida por meio de reuniões periódicas, garantindo o alinhamento das iniciativas e a rápida resolução de desafios que possam surgir na implementação.

6.1 Mecanismos de monitoramento e revisão periódica do planejamento

Para assegurar a efetividade da implementação do Planejamento Estratégico, a DPE-GO adotará um sistema contínuo de monitoramento e revisão periódica, estruturado da seguinte forma:

6.1.1 Acompanhamento dos indicadores-chave de desempenho (KPIs)

6.1.1.1 Relatórios de acompanhamento:

- Elaboração de relatórios trimestrais com avaliação do progresso das iniciativas estratégicas.
- Apresentação de resultados ao Comitê de Gestão Estratégica para tomada de decisão e ajustes estratégicos.

6.1.1.2 Revisão periódica do planejamento:

- Revisão anual para reavaliar diretrizes, ajustar metas e incorporar novas demandas institucionais.
- Avaliação de impactos e resultados obtidos, garantindo que o planejamento continue alinhado com a realidade institucional e social.

7. Anexos Futuros (a serem incorporados posteriormente)

O Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO) 2025-2027 é um instrumento dinâmico e adaptável, permitindo ajustes e atualizações conforme novas demandas institucionais e mudanças no cenário interno e externo.

Para garantir maior precisão na implementação e possibilitar adaptações estratégicas, determinados anexos serão incorporados posteriormente. Esses elementos subsidiarão a tomada de decisões, assegurando que o planejamento permaneça alinhado às necessidades da Defensoria Pública e ao seu compromisso com a excelência na prestação de serviços à população vulnerável.

Essa análise será essencial para monitorar o impacto das ações planejadas e garantir que a Defensoria Pública esteja sempre preparada para responder a desafios institucionais de forma estratégica.

7.1 Análise SWOT e PESTEL (a ser realizada após a publicação do planejamento)

A Análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) e a Matriz PESTEL (Fatores Políticos, Econômicos, Sociais, Tecnológicos, Ambientais e Legais) serão

desenvolvidas após a publicação do Planejamento Estratégico, possibilitando uma avaliação aprofundada do ambiente organizacional da DPE-GO.

7.1.1 Metodologia e Cronograma de Desenvolvimento

7.1.1.1 Levantamento de dados internos e externos

- Análise do desempenho institucional e das tendências externas.
- Consulta a defensoras(es), servidoras(es) e *stakeholders* estratégicos.

7.1.1.2 Oficinas e reuniões técnicas

- Mapeamento de desafios e oportunidades.
- Consolidação dos fatores críticos que impactam a execução do planejamento.

7.1.1.3 Elaboração e validação da análise

- Produção do relatório final da Matriz SWOT e PESTEL.
- Aprovação pelo Comitê de Gestão Estratégica.

7.1.1.4 Incorporação dos resultados no planejamento estratégico

- Ajustes estratégicos baseados nas análises.
- Definição de ações complementares para mitigar riscos e maximizar oportunidades.

7.2 Portfólio de Projetos Estratégicos (a ser elaborado com base nos objetivos estratégicos e nas demandas das diretorias e núcleos)

O Portfólio de Projetos Estratégicos será desenvolvido posteriormente, consolidando as iniciativas institucionais alinhadas aos objetivos estratégicos da Defensoria Pública.

7.2.1 Metodologia de desenvolvimento e priorização

7.2.1.1 Coleta de demandas institucionais

- Análise dos formulários já preenchidos pelos Núcleos e Diretorias.
- Identificação das necessidades prioritárias para execução de projetos estratégicos nos formulários já preenchidos.

7.2.1.2 Priorização dos projetos estratégicos

- Aplicação das metodologias GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) e BASICO (Benefício, Abrangência, Satisfação, Investimento, Competência e Originalidade) para selecionar as iniciativas mais relevantes.
- Alinhamento dos projetos aos objetivos estratégicos institucionais.

7.2.1.3 Definição de escopo, prazos e indicadores de sucesso

- Estabelecimento de metas, responsáveis e cronogramas para cada projeto estratégico.
- Definição dos indicadores que permitirão o monitoramento da execução.

7.2.1.4 Aprovação e acompanhamento pelo Comitê de Gestão Estratégica

- Validação final e publicação do Portfólio de Projetos Estratégicos.
- Início da execução conforme os recursos disponíveis e as prioridades institucionais.

7.3 Relatórios de revisão periódica (mecanismo para atualizações estratégicas)

Os Relatórios de Revisão Periódica serão essenciais para garantir que o Planejamento Estratégico permaneça atualizado e alinhado às necessidades institucionais.

7.3.1 Metodologia de Monitoramento e Revisão

7.3.1.1 Monitoramento trimestral dos indicadores de desempenho

- Avaliação contínua do progresso das ações estratégicas.

- Relatórios trimestrais apresentados ao Comitê de Gestão Estratégica.

7.3.1.2 Avaliação de progresso e revisão de metas (anualmente)

- Comparação entre as metas estabelecidas e os resultados alcançados.
- Ajustes estratégicos baseados nos desafios enfrentados e nas oportunidades identificadas.

7.3.1.3 Publicação de relatórios de revisão estratégica (ao fim de cada ciclo anual)

- Documento oficial consolidando os avanços e desafios do Planejamento Estratégico.
- Recomendações para melhorias e ajustes na execução.

O Comitê de Gestão Estratégica será responsável por consolidar as informações e garantir que as decisões sejam baseadas em dados concretos e em análises aprofundadas do desempenho institucional.

A incorporação desses anexos futuros fortalecerá a governança institucional e garantirá que o Planejamento Estratégico da DPE-GO seja um instrumento dinâmico e adaptável às novas realidades e desafios.

Essa abordagem possibilita:

- Maior precisão na implementação das estratégias institucionais.
- Flexibilidade para ajustes conforme mudanças no ambiente interno e externo.
- Aprimoramento contínuo do planejamento, garantindo inovação e eficiência.

Com esse modelo de governança e revisão estratégica, a Defensoria Pública do Estado de Goiás reforça seu compromisso com a excelência na prestação de serviços e a ampliação do acesso à justiça para toda a população vulnerável.

8. Considerações finais

O Planejamento Estratégico 2025-2027 da Defensoria Pública do Estado de Goiás (DPE-GO) representa um marco institucional na busca pela **expansão do acesso à justiça, fortalecimento da governança e modernização dos serviços prestados à sociedade.** Alinhado à **missão, visão e valores institucionais**, este documento reflete o compromisso da Defensoria Pública com a excelência no atendimento aos assistidos e a eficiência na gestão pública.

A estratégia adotada foi fundamentada na metodologia ***Balanced Scorecard* (BSC)**, estruturada em quatro perspectivas essenciais:

Sociedade – ampliação do atendimento e melhoria da experiência da(o) assistida(o).

Resultados – definição de metas e indicadores para garantir eficiência e transparência.

Processos Internos – modernização da gestão administrativa e aprimoramento dos fluxos de trabalho.

Suporte – investimento em inovação, tecnologia, infraestrutura e valorização de pessoas.

Com a definição de objetivos estratégicos claros e alinhados às diretrizes institucionais, este planejamento se posiciona como um instrumento de transformação e aperfeiçoamento da Defensoria Pública, garantindo impactos positivos tanto para a instituição quanto para a sociedade.

8.1 Importância da implementação e governança

A implementação eficaz do Planejamento Estratégico exige o comprometimento de toda a estrutura da Defensoria Pública, desde a alta administração até as equipes operacionais. A responsabilidade compartilhada na execução das ações estratégicas garantirá a materialização das diretrizes estabelecidas e o alcance dos resultados esperados.

A governança do planejamento será assegurada por meio:

- Criação do Comitê de Gestão Estratégica (CGE), responsável pelo acompanhamento e direcionamento das ações.
- Monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho, garantindo que cada objetivo estratégico tenha métricas claras e passíveis de avaliação.
- Revisões periódicas, permitindo ajustes estratégicos conforme a evolução institucional e as mudanças do cenário externo.
- Departamento de Projetos e Captação de Recursos (DPCR): Encarregado de acompanhar a execução das iniciativas estratégicas, prestando suporte técnico e consolidando relatórios de monitoramento.

A Defensoria Pública reafirma seu compromisso com a transparência e a eficiência na gestão, garantindo que cada ação planejada seja conduzida com responsabilidade e alinhamento às melhores práticas de governança pública.

8.2 Impacto esperado e compromisso com a sociedade

A implementação deste planejamento estratégico trará benefícios diretos tanto para os (as) assistidos (as) quanto para a sociedade em geral. Os principais impactos esperados incluem:

8.2.1 **Ampliação da cobertura da Defensoria Pública**, levando atendimento jurídico a mais regiões do estado.

8.2.2 **Redução do tempo médio de atendimento**, garantindo mais eficiência e acessibilidade para os (as) assistidos (as).

8.2.3 **Fortalecimento das soluções extrajudiciais**, promovendo a resolução de conflitos de forma ágil e menos onerosa para o sistema de justiça.

8.2.4 **Modernização dos serviços**, otimizando recursos e melhorando a experiência do usuário.

8.2.5 **Maior integração com outras instituições públicas**, ampliando a rede de proteção social e fortalecendo os direitos fundamentais da população vulnerável.

Com a implementação deste planejamento, a Defensoria Pública do Estado de Goiás se fortalece como uma instituição moderna, transparente e acessível, consolidando seu papel essencial na promoção da cidadania e na defesa dos direitos fundamentais.

A avaliação contínua e o aperfeiçoamento constante das estratégias adotadas garantirão que a DPE-GO continue a crescer e evoluir, adaptando-se às novas demandas sociais e institucionais.

DPE-GO
para o futuro

www.defensoria.go.def.br

Play na DPE-GO

defensoriapublicagoias

DPEGO
Defensoria Pública
do Estado de Goiás