



ESTADO DE MATO GROSSO DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO

Missão: Promover assistência jurídica aos necessitados com excelência e efetivar a inclusão social, respaldada na ética e na moralidade.

Diário Oficial nº : 24764
Data de publicação: 29/01/2008
Matéria nº : 119252

RESOLUÇÃO 023/2008 – CSDP.

Cria e Institui a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

O **CONSELHO SUPERIOR** DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO, no uso de suas atribuições institucionais, conferidas pela Lei Complementar Estadual 146/03, em seu artigo 21, incisos I, IX, XIX e XXVI,

CONSIDERANDO que a Ouvidoria constitui-se em importante mecanismo de escuta do cidadão na medida em que possibilita à sociedade expressar os seus anseios e fornecer informações para melhoria dos serviços públicos, além de ser grande aliada na melhoria da gestão;

CONSIDERANDO que deve ser assegurado ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, traduzida na capacidade de manifestar suas sugestões, reclamações e denúncias através de canais de contato ágeis e eficazes;

CONSIDERANDO que deve ser garantido ao cidadão, sempre, resposta ao seu registro;

CONSIDERANDO que deve a Defensoria Pública do Estado atuar de forma autônoma, transparente, imparcial e personalizada no controle da qualidade dos serviços públicos e no exercício da cidadania;

CONSIDERANDO a necessidade de otimização da gestão pública, servindo como canal permanente entre a Instituição e a sociedade;

CONSIDERANDO a necessidade de velar pelos princípios da legalidade, moralidade, transparência, eficiência e celeridade da Administração Pública;

RESOLVE:



ESTADO DE MATO GROSSO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO

Missão: Promover assistência jurídica aos necessitados com excelência e efetivar a inclusão social, respaldada na ética e na moralidade.

Art. 1º - CRIAR e INSTITUIR a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, como Órgão Administrativo da Defensoria Pública-Geral, com local de funcionamento e atendimento na Sede Administrativa da Defensoria Pública, tendo como objetivo contribuir para a excelência na qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado.

Art. 2º. - Compete à Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública:

I – receber e acompanhar reclamações, denúncias, elogios ou sugestões que lhe forem dirigidas e encaminhá-las para a solução ao Defensor Público-Geral do Estado;

II - recomendar ao Defensor Público-Geral medidas para a correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração;

III – garantir a todos quantos procurarem a Ouvidoria o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

IV - garantir a todos os demandantes caráter de discrição e de fidelidade ao que lhe for transmitido;

V – propor ao Defensor Público-Geral medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem objetos de repetições contínuas;

VI – Encaminhar, permanentemente, os serviços da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, mediante relatório mensal destes à Defensoria Pública-Geral;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, queixas, reclamações e sugestões recebidas;

VIII – propor ao Coordenador Administrativo de Estudos Jurídicos, a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos à qualidade do serviço público e ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

IX – coordenar a realização de pesquisas periódicas referente ao índice de satisfação dos usuários dos serviços da Defensoria Pública e encaminhá-las ao Defensor Público-Geral do Estado.

X – elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral, submetendo-o à apreciação da Defensoria Pública-Geral do Estado;

XI - exercer outras atividades, compatíveis com suas atribuições.

Art. 4º- Compete ao Ouvidor-Geral:



ESTADO DE MATO GROSSO DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO

Missão: Promover assistência jurídica aos necessitados com excelência e efetivar a inclusão social, respaldada na ética e na moralidade.

I- representar a Ouvidoria-Geral;

II - executar as atribuições da Ouvidoria-Geral;

Art. 5º - Compete ao Ouvidor Geral-Adjunto

I - representar a Ouvidoria-Geral nos afastamentos do Ouvidor-Geral.

II – executar as atribuições da Ouvidoria-Geral que lhe forem delegadas pelo Ouvidor-Geral

Art. 6º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá-MT, 29 de janeiro de 2008.

Helyodora Carlyne Almeida Rotini
Conselheira-Presidente

Regiane Xavier Dias Ribeiro
Conselheira-Secretária

Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz
Conselheiro

Fábio César Guimarães Neto
Conselheiro

Silvio Jéferson de Santana
Conselheiro



ESTADO DE MATO GROSSO DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO

Missão: Promover assistência jurídica aos necessitados com excelência e efetivar a inclusão social, respaldada na ética e na moralidade.

Márcio Frederico de Oliveira Dorilêo
Conselheiro

