

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SOU-01/2021****Versão:** 01**Publicação:** DOE nº 27.921 do dia 22 de janeiro de 2021.**Unidade Responsável:** Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso - OGDPEMT**I - FINALIDADE**

Orientar a atuação da Ouvidoria-Geral nas atividades atinentes à participação, proteção e defesa dos direitos dos assistidos de serviços públicos da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso - DPEMT.

**II - ABRANGÊNCIA**

Abrange diretamente os assistidos de serviços públicos da DPEMT quanto à observância das regras gerais estabelecidas nesta Instrução Normativa e todas as unidades da estrutura organizacional quando necessário orientá-los para que tomem conhecimento deste documento.

**III - CONCEITOS**

Para os efeitos desta Instrução Normativa, são adotadas as seguintes definições:

**1. Ouvidoria-Geral**

Órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, de promoção da qualidade dos

serviços prestados pela Instituição.

**2. OGDPEMT**

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

**3. Assistido(a)**

Usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

**4. Procedimentos**

Expedientes dirigidos à Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, não possuem limitação temática desde que seja pertinente a Defensoria Pública e ao Assistido (a), manifestações poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação.

**5. Manifestações**

Formas de expressar o que o cidadão deseja, sendo qualificadas como:

- a) **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- b) **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- c) **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço;
- d) **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito; e
- e) **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** se aspira ter acesso à informação.

**6. Projeto “Eu Reconheço”**

Projeto criado pela Ouvidoria Geral da DPEMT que tem como objetivo materializar os elogios recebidos pelos assistidos e/ou representantes da Sociedade Civil aos trabalhos exitosos realizados pelos(as) Defensores(as) Públicos(as), assessores(as) e estagiários(as) da DPEMT.

Através de elogio a Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso irá reconhecer o membro da Defensoria Pública, o agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, pelo empenho e os relevantes serviços prestados.

**7. Administração Sistêmica**

Conjunto de órgãos que prestam serviços de apoio administrativo à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, identificados como área meio.

**IV - BASE LEGAL E NORMATIVA**

Os instrumentos embasadores desta Instrução Normativa são, em especial:

- Constituição Federal de 1988, em especial o art. 37, § 3º, incisos I a III;
- Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, e dispositivos alterados pela Lei Complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências, em especial o art. 98, inc. IV, e arts. 105-A, 105-B e 105-C;
- Lei Complementar Estadual nº 146, de 29 de dezembro de 2003, e dispositivos alterados pela Lei Complementar Estadual nº 398, de 20 de maio de 2010, que dispõe sobre a Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e dá outras providências, em especial o art. 6º, inc. IV, alínea a, e arts. 26-E, 26-F, 26-G, 26-H e 26-I;
- Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Acesso a Informação), em especial os art. 11, §§ 1º e 2º, e art. 31;
- Lei Complementar nº 295, de 28 de dezembro de 2007, que dispõe sobre o Sistema Integrado de Controle Interno do Estado de Mato Grosso, art. 6º, incisos XVI e XVII;
- Portaria nº 01016/2020/DPG, de 19 de outubro de 2020, que aprova o Regimento Interno da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, em especial os arts. 37 a 41;
- Portaria nº 0718/2019/DPG, que estabelece as normas gerais sobre o Sistema de Controle Interno (SCI) da DPEMT, art.19.

**V - RESPONSABILIDADES EM RELAÇÃO AOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE****1. Da Ouvidoria-Geral:**

- Especificar as regras gerais e os procedimentos de controle nas instruções normativas do SCI atinentes ao Sistema de Ouvidoria, elaboradas ou atualizadas com base na metodologia apresentada na versão vigente da Instrução Normativa SCI-01/2019, submetendo a minuta da IN à análise da Unidade de Controle Interno;
- Promover discussões técnicas periódicas com as unidades que participam dos processos afetos ao Sistema de Ouvidoria, visando assegurar que as instruções normativas contenham sempre a correta e atualizada especificação das regras gerais e dos procedimentos de controle que se fazem necessários;
- Monitorar a eficácia dos procedimentos de controle através dos Indicadores de Controle Interno que forem estabelecidos;
- Orientar as unidades executoras do Sistema de Ouvidoria e supervisionar a observância às regras gerais e dos procedimentos de controle que foram estabelecidos.

**2. Das Unidades Executoras do Sistema de Ouvidoria:**

- Observar fielmente as regras gerais e executar os procedimentos de controle especificados nas Instruções Normativas do Sistema de Controle Interno, relacionados ao Sistema de Ouvidoria, objetivando a observância das normas legais e regulamentares e o cumprimento dos demais objetivos de cada processo;
- Atender às solicitações da Ouvidoria-Geral na fase de definição ou atualização de procedimentos de controle, quanto ao fornecimento de informações e à participação nos estudos;
- Alertar a Ouvidoria-Geral sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;
- Manter os servidores orientados para a fiel observância das regras gerais e dos procedimentos de controle a que a unidade se sujeita, no cumprimento de suas funções finalísticas ou no tocante a atividades auxiliares.

**3. Da Unidade de Apoio à Gestão Estratégica - UAGE, quanto às atividades relacionadas ao gerenciamento por processos:**

- Disponibilizar informações a Ouvidoria-Geral e à Unidade de Controle Interno, quando solicitadas, a respeito das atividades atinentes ao mapeamento de processos, para fins de alinhamento de ações;
- Contemplar nos mapas dos processos as rotinas de trabalho inerentes aos procedimentos de controle que forem estabelecidos ou revisados, inclusive, quando aplicável, os relacionados à geração e monitoramento dos Indicadores de Controle Interno;
- Prestar apoio técnico a Ouvidoria-Geral na elaboração de mapas provisórios de processos, nas situações onde ainda não houve o mapeamento dos processos de trabalho.

**4. Da Unidade de Controle Interno - UCI:**

- ☐ Prestar orientação técnica aos órgãos centrais de sistemas administrativos quanto à aplicação da metodologia para identificação, avaliação e definição dos procedimentos de controle afetos aos pontos de controle atinentes aos processos de trabalho de seu âmbito, bem como na elaboração ou atualização das Instruções Normativas do SCI;
- ☐ Aferir a observância das regras, responsabilidades e procedimentos definidos nesta Instrução Normativa;
- ☐ Exercer o acompanhamento sobre a efetividade dos procedimentos de controle mediante análise dos Indicadores de Controle Interno;
- ☐ Através da atividade de auditoria interna e correlatas, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a cada sistema administrativo, propondo alterações necessárias para o aprimoramento dos controles, inclusive, se for o caso, mediante atualização ou elaboração de novas instruções normativas;
- ☐ Manter atualizado o Manual de Rotinas Internas e Procedimentos de Controle, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada instrução normativa do Sistema de Controle Interno, disponibilizando-o em meio documental e/ou digital a todas as Unidades Executoras do SCI.

**VI - PROCEDIMENTOS**

As rotinas concernentes às atividades abrangidas por esta instrução normativa estão especificadas no Mapa do Processo código GAO-1.1, que poderá ser acessado pelo link [https://www.gp.srv.br/transparencia\\_dpemt/servlet/controle\\_interno\\_v1](https://www.gp.srv.br/transparencia_dpemt/servlet/controle_interno_v1).

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES INICIAIS**

1 - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

2 - São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada à cobrança de quaisquer importâncias do Assistido(a).

3 - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

4 - A solicitação de certificação da identidade do Assistido(a) somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

5 - As manifestações poderão ser apresentadas pessoalmente, por telefone, e-mail, *whatsapp* (defenzap) e mídia social (*Instagram e Facebook*), desde que plenamente aderente a presente Instrução Normativa.

- 6 - Incumbe ao(à) servidores(as) lotados na OGDPEMT:
- a) Acompanhar as inovações legislativas e jurisprudenciais que impactem no trabalho desenvolvido pelo setor;
  - b) Analisar o pedido de prioridade formulado pelos(as) Assistidos(as);
  - c) Comunicar à Corregedoria-Geral eventuais interferências e violação dos prazos estabelecidos nesta Instrução Normativa.

- 7 - São elementos mínimos necessários para manifestações, salvo quando realizadas de forma anônima:
- a) dados do manifestante;
  - b) documento de identificação;
  - c) dados para contato.

**CAPÍTULO II - DOS PROCEDIMENTOS GERAIS NA OGDPEMT**

1 - As manifestações/procedimentos serão recebidos por qualquer servidor(a) ou estagiário(a) da OGDPEMT, e entregues ao(à) Ouvidor(a)-Geral.

2 - A distribuição dos autos para o Ouvidor(a)-Geral obedecerá à ordem cronológica de recebimento das manifestações pela OGDPEMT, excetuados os processos de menor complexidade, que poderão ser distribuídos com base na razoabilidade e proporcionalidade.

3 - Ao receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à Ouvidoria do órgão responsável pelas providências requeridas.

4 - Recebida a manifestação, a Ouvidoria-Geral deverá proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

- 4.1 - Na análise, o servidor deverá atentar para os seguintes aspectos:
- a) A falta de registro ou registro da reclamação efetuada pelo assistido sem todas as informações possíveis.
  - b) Não deixar de encaminhar o procedimento instaurado na ouvidoria à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou serviço.

5 - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria-Geral deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do seu recebimento.

6 - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação que surgiu a partir da nova documentação ou informações apresentadas.

7 - O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no item 13, deste capítulo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

8 - A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no item 5, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

9 - Todas as reclamações por mau atendimento de Defensores Públicos/Servidores e todos os pedidos de Designação de Defensores deverão ser registrados no formulário Google Forms, com anotação da data de abertura do procedimento, para fins de geração de Indicadores de Controle Interno.

10 - A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis, justificadamente, uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

- 11 - A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:
- a) expor os fatos conforme a verdade;
  - b) proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
  - c) não agir de modo temerário; ou
  - d) prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

12 - A Ouvidoria-Geral deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

13 - A Ouvidoria-Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

14 - No caso de sugestão, tão logo recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

**CAPÍTULO III - DOS PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A DENÚNCIAS**

1 - A denúncia recebida será reconhecida caso contenha a descrição de elementos mínimos para a apuração da irregularidade e que permitam identificar sua relevância e materialidade.

- 1.1 - A denúncia poderá ser encerrada quando:
  - a) estiver relacionada a unidade que não pertence à DPEMT; ou
  - b) não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

2 - Quando do recebimento de denúncia, a Ouvidoria-Geral poderá coletar informações junto aos Assistidos(as) da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso com a finalidade de auxiliar na detecção e correção de irregularidades e avaliar a prestação dos serviços.

2.1 - A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do Assistido(a) ou do autor(a) da manifestação, nos termos do art. 31, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

3 - Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

3.1 - A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

4 - As informações que constituam comunicações de irregularidade (denúncias), mesmo que de origem anônima, observada às condições especificadas no item anterior, deverão ser enviadas à unidade competente para sua apuração.

5 - Recebida a comunicação de irregularidade, com elementos suficientes, bem como, respeitado o contraditório e ampla defesa, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, encaminhará o procedimento à Corregeria-Geral da Defensoria para medidas cabíveis.

6 - Diante das disposições do art. 6º, incisos XVI e XVII, da Lei Complementar Estadual nº 295/2007, e do art. 19, da Portaria nº 0718/2019/DPG, respeitadas as competências regimentais, a Ouvidoria-Geral encaminhará cópia do procedimento para conhecimento da Unidade de Controle Interno - UCI, em especial nas denúncias que contenham indícios de danos ao erário e nos casos de desvio de função e nepotismo.

6.1 - De acordo com a legislação e normas aplicáveis ao assunto, cabe à UCI, sob pena de responsabilidade solidária, alertar formalmente o Defensor Público-Geral quanto aos procedimentos a serem adotados para situações de denúncias não solucionadas, associadas a:

- a) atos ou fatos ilegais, ilegítimos ou antieconômicos, praticados por agentes públicos;
- b) situações que contenham indícios de danos ao erário em decorrência de desfalque, desvio de dinheiro, bens ou valores públicos, bem como em função da ausência de prestação de contas, ensejando a instauração de processo de Tomada de Contas Especial nos termos da instrução normativa do SCI que disciplina esta matéria.

7 - As informações recebidas na Ouvidoria-Geral, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

8 - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento à Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

#### **CAPÍTULO IV - DOS PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ELOGIO - PROJETO "EU RECONHEÇO"**

1 - Para a materialização de elogios através do Projeto "Eu Reconheço", serão

adotados os seguintes procedimentos:

- a) Recebido o elogio através dos canais de acesso da Ouvidoria-Geral da DPEMT, deve-se averiguar se partiu realmente de um(a) Assistido(a) e/ou de um representante da Sociedade Civil, sendo o benefício acarretado na vida do(a) Assistido(a);
- b) Proceder à abertura do Procedimento Administrativo;
- c) Encaminhar pedido de informações aos envolvidos sobre a referida prática, bem como sobre os serviços desempenhados pelos Defensores (as) Públicos (as), Servidores (as) e/ou Setor Responsável;
- d) Analisar as informações relatadas pelos envolvidos para confronto com o elogio recebido;
- e) Despacho final com decisão de materialização ou não do elogio e ciência aos envolvidos;
- f) Em caso positivo, confecção do (s) Certificado (s) do Projeto "Eu Reconheço";
- g) Cerimônia de entrega: definição de data, horário e local de entrega, com predileção para o Núcleo onde estiver(em) lotado(s) o(s) envolvido(s).

#### **CAPÍTULO V - QUANTO AOS INDICADORES DE CONTROLE INTERNO**

1 - Em consonância com a Instrução Normativa SCI 02/2019, são inicialmente definidos os seguintes Indicadores de Controle Interno:

- a) Indicador 1: Quantidade de Reclamação em face de Defensor Público/Servidores, quanto a mau atendimento.
- b) Indicador 2: Quantidade de pedidos de Designações de Defensor Público.

1.1 - Anualmente, no mês de março haverá uma revisão dos indicadores, em que outros poderão ser criados e os já existentes poderão ser alterados, desde que observados os procedimentos para cadastramento ou alteração do cadastro junto à Unidade de Controle Interno, sem que isto implique a necessidade de expedição de nova versão para esta Instrução Normativa do SCI.

2 - Para a registro de dados e geração dos indicadores será utilizada a ferramenta *Google Forms*.

3 - O lançamento dos dados para a geração dos indicadores é de responsabilidade de cada servidor da Ouvidoria-Geral que realizou o atendimento do requerente, sendo o lançamento realizado logo após a finalização de cada atendimento.

4 - A cada 6 (seis) meses, será gerado um relatório dos Indicadores de Controle de Interno definidos no item 1, o qual poderá demonstrar séries históricas, comparativos de dados com períodos anteriores e demais detalhes necessários ao atingimento dos objetivos de cada indicador.

4.1 - O relatório destina-se a possibilitar o monitoramento, por parte da Ouvidoria-Geral, sendo encaminhado também à análise da Administração Superior e à Unidade de Controle Interno para acompanhamento.

5 - O relatório seguirá o padrão de relatórios emitidos pela Ouvidoria-Geral, semestralmente, atendendo o disposto na legislação.

6 - O relatório será encaminhado para publicação no site oficial da Defensoria Pública no link da Ouvidoria.

#### **VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

1 - Casos omissos e eventuais dúvidas surgidas na aplicação desta Instrução normativa serão dirimidas pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

2 - Integra esta Instrução Normativa:  
Anexo I - Matriz de Riscos e Controles.

3 - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá/MT, 21 de janeiro de 2021.

**Cristiano Nogueira Peres Preza**  
**Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso**  
**(original assinado)**

**Dr. Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz**  
**Defensor Público-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.**  
**(original assinado)**

**Anexo I - Matriz de Riscos e Controles.**

#### **Sistema Administrativo: Sistema de Ouvidoria - SOU**

**Atividade ou Processo de trabalho:** A Ouvidoria trabalha junto a Sociedade Civil, protegendo e defendendo seus direitos, apurando as manifestações para transformar em melhorias, sugerindo novos serviços, e assim elevando a qualidade continuamente, seus padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades realizadas pelos membros e servidores, e serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso - DPEMT.

**Objetivos:** Contribuir para a melhoria e aperfeiçoamento das atividades da Defensoria Pública, mantendo a comunicação direta entre a Sociedade e a Defensoria Pública. Cooperar com o fortalecimento da cidadania e do órgão, agindo de forma transparente, oportuna e eficiente.

**Base legal e regulamentar associada:** Constituição Federal de 1988, em especial o art. 37, § 3º, incisos I a III; Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, e dispositivos alterados pela Lei Complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências, em especial o art. 98, inc. IV, e arts. 105-A, 105-B e 105-C; Lei Complementar Estadual nº 146, de 29 de dezembro de 2003, e dispositivos alterados pela Lei Complementar Estadual nº 398, de 20 de maio de 2010, que dispõe sobre a Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e dá outras providências, em especial o art. 6º, inc. IV, alínea a, e arts. 26-E, 26-F, 26-G, 26-H e 26-I; Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência); Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Acesso à Informação), em especial os art. 11, §§ 1º e 2º, e art. 31; Lei Complementar nº 295, de 28 de dezembro de 2007, que dispõe sobre o Sistema Integrado de Controle Interno do Estado de Mato Grosso, art.6º, incisos XVI e XVII; Portaria nº 0486/2019/DPG, de 03 de junho de 2019, que aprova o Regimento Interno da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, em especial os arts. 33, 34, 35, 36 e 37; e Portaria nº 0718/2019/

DPG, que estabelece as normas gerais sobre o Sistema de Controle Interno (SCI) da DPEMT, art.19.

Riscos	Nível	Procedimentos de controle	Momento do processo (ponto de controle)	Item da IN
1 - Falta de registro ou registro da reclamação efetuada pelo assistido sem todas as informações possíveis.	Alto	1 - Cuidados na análise das informações e preenchimento correto dos formulários de registro de manifestação.	1 - No ato de atendimento ao assistido.	Capítulo II, 5.1, a.
2 - Deixar de encaminhar o procedimento instaurado na ouvidoria a autoridade responsável pela prestação do atendimento ou serviço.	Alto	1 - Registro no sistema de controle de procedimentos instaurados e pendentes de envio a autoridade responsável para manifestação.	1 - Após ciência do Ouvidor e despacho de ciência e determinação para que seja remetido a autoridade responsável.	Capítulo II, 5.1, b.
3 - Falta de resposta dentro do prazo legal ao assistido, informando as medidas adotadas pela ouvidoria quanto a manifestação registrada.	Alto	1 - Análise sistemática da tabela de controle dos procedimentos pendente de respostas aos assistidos.	1 - Após resposta do setor provocado pela ouvidoria, dentro do prazo legal de resposta a ouvidoria.	Capítulo II, 14.
4 - Erro na confecção dos relatórios demonstrativos dos serviços executados.	Médio	1 Revisão do trabalho executado por outro integrante da equipe.	1 - Ao final de cada expediente.	

**PORTARIA Nº 0123/2021/DPG**

**O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais e institucionais, conferidas pelo art. 11, I e V, da Lei Complementar Estadual nº 146, de 29 de dezembro 2003;

**CONSIDERANDO** a Portaria nº 0840/2020/DPG, que regulamenta o pagamento e designação de servidores para atuação em regime de substituição no âmbito da DPE-MT;

**CONSIDERANDO** a decisão proferida no Procedimento nº 13284/2020;

**RESOLVE:**

**Art. 1º DESIGNAR**, para atuar em substituição aos Coordenadores e Gerentes dos órgãos da administração sistêmica, nos casos de afastamentos e impedimentos legais de seus titulares, os servidores abaixo listados:

COORDENADORES			
SERVIDOR	COORDENADORIA	1º SUBSTITUTO(A)	2º SUBSTITUTO(A)
Agnaldo Ferreira dos Santos	CAS	Aline Regina Santana de Carvalho	Malu Carmo dos Santos
Edvan Oladio Neves da Silva	CIF	Rayanne Brunna Queiroz de Carvalho	Adriano Augusto de Sousa Melo
Sandro Dias Batista Vilella	CTI	Ricardo Luís Fernando Ribeiro	Tiago Paludo
Thereza Cristina Sales Peres	CAC	Erick Rocha Said	Paula Assunção Matos Reveles
Monadia Escobar Alencar	CGCP	Fabiana Lobo Pereira Leite	N/A
Karise C. de Lima Crivelli	CGF	Arthur Costa Dias	Kleyton Roberto Damião Dias
Elaine Siqueira Cavalcante	COFC	Therezalucia Pinheiro Mattos	Eliete do Carmo Abdalla
Emory Lane Franco Marcena Silva	UCI	Francisca Lia Girão Santos	N/A

GERENTES		
SERVIDOR	GERÊNCIA	SUBSTITUTO(A)
Bruno José Góes Bezerra	GER. DE REGISTROS E INFORMAÇÕES FUNCIONAIS	Vinicius Mendonça Pacheco
Hellen Caroline Nascimento Soares	GER. DE DESENVOLVIMENTO FUNCIONAL E QUALIDADE DE VIDA	Vinicius Mendonça Pacheco
Dominiano Ramos de Souza	GER. DE FOLHA DE PAGAMENTO	Kleyton Roberto Damião Dias
Luiz Eduardo de Almeida Rodrigues	GER. DE PROGRAMAÇÃO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Kelly Cristina de Abreu
Eliete do Carmo Fracaro Abdalla	GER. DE CONTABILIDADE	Therezalucia Pinheiro Mattos
Fabiana Lobo Pereira Leite	GER. DE EXECUÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS DE CONVÊNIOS E PARCERIAS	Nayara Pereira de Souza
Debora Simone Correa Cerilo	GER. DE PROTOCOLO E ARQUIVO DE DOCUMENTOS	Stela Oliveira da Silva
Marcus Augusto Boa Morte Brandão	GER. DE ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO	Wessler Tharso Oliveira da Silva Martins
Malu Carmo dos Santos	GER. DE PATRIMONIO IMOBILIÁRIO	Samera Camila de Souza Pereira