

Forma de cálculo dos indicadores do Planejamento Estratégico 2019-2022



DPE **PR**

**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ**

Esclarecimentos

De forma a garantir a compreensão de todos e todas a respeito dos indicadores do Planejamento Estratégico, elaborou-se esse documento apresentando alguns esclarecimentos relativos a forma de medição de cada um dos indicadores. Além disso, foi também elaborado um glossário com hiperlinks dos termos passíveis de gerar dúvida para facilitar uma busca mais rápida.

Boa leitura!

**PERSPECTIVA
DA SOCIEDADE**

Objetivo 1: Assegurar o acesso à justiça

Indicador 1: Alcance das ações em grupos vulneráveis

Forma de medida: O produto da média entre a soma das médias das taxas de [sucesso das OKR](#) e o total de [unidades](#) que se propôs ao objetivo e o percentual de unidades cujos objetivos estejam ligados a esse indicador em relação ao total de unidades.

Cálculo:

Alcance das ações = $(\sum \text{de sucesso de cada uma das OKR} / \text{Total de OKR propostas}) \times (\sum \text{de unidades que atuam nesse indicador} / \text{Total de unidades})$

Esclarecimentos: Esse indicador aponta que uma maneira importante de se assegurar o acesso à justiça é garantir alguma atenção a [grupos sociais vulneráveis](#). Essa garantia é dada pelo sucesso das ações propostas (segundo os resultados-chave dos objetivos ligados a esse indicador em cada unidade) e pela dispersão da atuação nesse indicador pelo estado. Assim, se houver sucesso nas atividades (próximo a 1), mas pouca dispersão no estado, o indicador diminui.

Objetivo 1: Assegurar o acesso à justiça

Indicador 2: Atuação na fiscalização de políticas públicas

Forma de medida: Quantidade de relatórios produzidos com sugestões de ações a serem tomadas relativas aos problemas observados em determinada política pública.

Cálculo: Σ Relatórios produzidos

Esclarecimentos: A soma é do total da Defensoria Pública, independentemente das unidades.

Objetivo 1: Assegurar o acesso à justiça

Indicador 3: Participação na formulação, reformulação ou implementação de políticas públicas

Forma de medida: Somatório políticas públicas formuladas, reformuladas ou implementadas com participação da Defensoria

Cálculo: Σ Políticas públicas com atuação da Defensoria

Esclarecimentos: A soma não considera a quantidade de vezes que membros da Defensoria frequentaram reuniões, audiências e eventos de formulação/implementação de políticas públicas, e sim a quantidade de políticas públicas criadas ou reformuladas que, em seu processo de criação ou implementação houve participação da Defensoria. A participação pode ser considerada como frequência em reunião, contribuição na formulação de textos legais, etc

Objetivo 2: Auxiliar o exercício da cidadania

Indicador 1: Acesso à retificação de nome

Forma de medida: Quantidade de nomes retificados

Cálculo: Σ Nomes retificados

Esclarecimentos: A soma é do total de retificações de nome feitas na Defensoria Pública, independentemente das unidades.

Indicador 2: Grau de contribuição para atuação no controle social das políticas públicas

Forma de medida: Quantidade de [unidades](#) que possuem alguma [ação de sucesso](#) voltada a contribuir com o papel da população em exercer o controle social.

Cálculo: Σ ações de sucesso

Esclarecimentos: Observe-se que não podem ser inseridas quaisquer ações de educação em direitos nesse indicador, mas apenas aquelas voltadas a fomentar em algum grupo específico ou genérico de pessoas a capacidade de reivindicar melhorias em determinada política pública e os meios para tanto.

Objetivo 2: Auxiliar o exercício da cidadania

Indicador 3: Fortalecimento da orientação jurídica

Forma de medida: Quantidade de [unidades](#) que possuem alguma [ação de sucesso](#) voltada a contribuir com o fortalecimento da missão institucional de realizar a orientação jurídica.

Cálculo: Σ ações de sucesso

Esclarecimentos: Serão incluídas nesse indicador as OKR que foquem na melhoria ou otimização da orientação jurídica. Esse indicador foi criado para fortalecer a concepção de que a orientação jurídica faz parte dos serviços prestados pela Defensoria Pública, mesmo nos casos em que o cidadão não é público-alvo da instituição ou quando a instituição não possui atribuição para atuar judicialmente a respeito de determinado tema.

Objetivo 3: Contribuir para o desafogamento do poder judiciário

Indicador 1: Iniciativas extrajudiciais (administração de técnicas de resolução extrajudicial de conflitos, projetos de educação em direitos voltados à resolução extrajudicial de conflitos, etc)

Forma de medida: Quantidade de [unidades](#) que possuem alguma [ação de sucesso](#) voltada a elaborar, fortalecer ou fomentar a atuação extrajudicial

Cálculo: Σ ações de sucesso

Esclarecimento: Além de outras ações, os projetos incluídos nesse indicador são apenas os que se relacionam com a aplicação, elaboração, fomento, divulgação ou fortalecimento da resolução extrajudicial de conflitos.

Objetivo 3: Contribuir para o desafogamento do poder judiciário

Indicador 2: Iniciativas de solução extrajudicial coletiva

Forma de medida: Quantidade de unidades que possuem alguma ação de sucesso voltada a elaborar, fortalecer ou fomentar a atuação extrajudicial

Cálculo: Σ ações de sucesso

Objetivo 4: Aproximar a população dos mecanismos de justiça

Indicador 1: Conscientização sobre direitos (projetos, atividades formativas, palestras, capacitações)

Forma de medida: Para cada ano, será somado o número de pessoas atingidas pelo total de projetos realizados na DPE naquele ano.

Cálculo: Σ de pessoas atingidas pelos projetos

Esclarecimento: Todos os projetos de educação em direitos propostos nas OKR das unidades da Defensoria foram incluídos nesse indicador.

Indicador 2: Esclarecimento do usuário sobre o funcionamento da Defensoria ou de outros mecanismos de Justiça

Forma de medida: Percentual de sedes/setores que possuem ações de sucesso voltadas ao esclarecimento do usuário sobre o funcionamento da Defensoria

Cálculo: % das sedes/setores com ações de sucesso

Esclarecimento: Aqui estão inseridas todas as ações focadas em esclarecer para a população as áreas de atuação da Defensoria, os horários de atendimento, os documentos necessários e outros aspectos do funcionamento da instituição. Também podem estar inclusas as OKR relativas a explicação do funcionamento de outras instituições, quando houver. Como em geral as ações desse tipo são propostas ou pelas unidades da atividade fim ou pela EDEPAR, a percentagem total consideraria todas as unidades da atividade fim com defensor lotado mais a EDEPAR.

Objetivo 5: Contribuir com a melhora do sistema prisional

Indicador 1: Grau de comunicação com os presos

Forma de medida: Percentagem média dos presos assistidos com os quais houve algum tipo de comunicação com os defensores da DPE.

Cálculo: % de presos assistidos com os quais houve comunicação em cada unidade/total de unidades

Esclarecimento: Esse percentual é resultado da média dos atendimentos de cada unidade com defensor lotado que atue na área da Execução Penal e que tenha elaborado uma OKR relacionada a esse indicador. A comunicação com os presos pode ser por meio de visita à penitenciária, carta ou algum outro meio.

Indicador 2: Acompanhamento dos egressos

Forma de medida: Número de egressos acompanhados na DPE/PR

Cálculo: Σ de egressos acompanhados

Esclarecimento: O número de egressos acompanhados pela DPE é geral, ou seja, independente da unidade.

Objetivo 5: Contribuir com a melhora do sistema prisional

Indicador 3: Rotinização da comunicação com órgãos do sistema prisional

Forma de medida: Média da periodicidade de comunicação das [unidades](#) com OKRs ligadas a esse indicador com os órgãos do sistema prisional.

Cálculo: Σ das médias de tempo de cada unidade/total de unidades

Esclarecimento: As unidades aqui consideradas são as que propuseram OKRs ligadas a esse indicador. O tempo médio de cada unidade será calculado pelo número de dias do período de avaliação da OKR dividido pelo número de vezes em que houve comunicação.

Objetivo 5: Contribuir com a melhora do sistema prisional

Indicador 4: Projetos de educação em direitos voltados à população carcerária

Forma de medida: Quantidade de [unidades](#) que possuem alguma [ação de sucesso](#) voltada à população carcerária.

Cálculo: Σ ações de sucesso

Esclarecimento: Os projetos de educação em direitos incluídos nesse indicador são apenas os voltados à população carcerária.

Indicador 5: Iniciativas voltadas à garantia dos direitos humanos da população carcerária

Forma de medida: Quantidade de [unidades](#) que possuem alguma [ação de sucesso](#) voltada especificamente à garantia dos direitos humanos da população carcerária.

Cálculo: Σ ações de sucesso

Esclarecimento: As [ações](#) ligadas a esse indicador se diferenciam do anterior porque seu foco é em ações práticas da instituição que visem a coibir violações de direitos humanos dos presos.

PERSPECTIVA DO BENEFICIÁRIO

Objetivo 6: Ampliar o atendimento à população

Indicador 1: Ampliação do atendimento

Forma de medida: Percentual de aumento de atendimento

Cálculo: n° de atendimentos no ano - n° de atendimentos no ano anterior / n° de atendimentos no ano anterior

Esclarecimento: Caso o período de avaliação seja inferior a um ano, deverá ser utilizado como parâmetro do ano anterior o mesmo período. Esses números serão extraídos do sistema de relatórios da Corregedoria-Geral.

Objetivo 6: Ampliar o atendimento à população

Indicador 2: Descentralização do atendimento

Forma de medida: Média do atendimento descentralizado de cada sede ou setor de atendimento (no caso de Curitiba).

Cálculo: n° de atendimentos descentralizados feitos por cada sede ou setor / Total de sedes e setores

Esclarecimento: É considerado atendimento descentralizado aquele realizado fora da sede, seja em outra instituição (CRAS, CREAS, UBS, etc), em estabelecimentos prisionais ou em algum local da cidade-sede (praça, bairro, comunidade) seja em outra cidade, que faça parte da comarca.

Objetivo 7: Prestar serviço de qualidade ao cidadão

Indicador 1: Capacitação contínua de servidores e defensores

Forma de medida: Percentual de pessoas capacitadas.

Cálculo: Σ de pessoas capacitadas/Total de servidores+defensores

Indicador 2: Contribuição para a formação dos estagiários

Forma de medida: Percentual de unidades com ações de sucesso de acompanhamento dos estagiários.

Cálculo: Σ das unidades com iniciativas de sucesso de acompanhamento dos estagiários/Total de unidades

Esclarecimento: As unidades contabilizadas no total de sedes desse indicador são apenas aquelas que se propuseram a alguma ação de acompanhamento dos estagiários.

Indicador 3: Tempo para ajuizar a ação.

Forma de medida: Percentual de unidades com ações de sucesso que visem a redução do tempo para ajuizar a ação.

Cálculo: Σ de unidades com iniciativas de redução no tempo/Total de unidades

Esclarecimento: As unidades contabilizadas no total de sedes desse indicador são apenas aquelas que se propuseram a reduzir o tempo de ajuizamento das ações.

Objetivo 7: Prestar serviço de qualidade ao cidadão

Indicador 4: Ter indicadores de qualidade do serviço

Forma de medida: Absoluta (sim ou não)

Esclarecimento: Até o fim do ciclo estratégico ter indicadores de qualidade do serviço.

Indicador 5: Foco no assistido

Forma de medida: Percentual de [unidades](#) com [ações de sucesso](#) de foco no assistido.

Cálculo: n° de unidades com ações de sucesso de foco no assistido/Total de unidades

Indicador 6: Formas virtuais de atuação

Forma de medida: Somatório de [unidades](#) com [ações de sucesso](#) de atendimento/atuação virtual.

Cálculo: n° de unidades com ações de sucesso/Total de unidades

Indicador 7: Qualidade na atuação processual

Forma de medida: Somatório de [unidades](#) com [ações de sucesso](#) de qualidade na atuação processual

Cálculo: n° de unidades com ações de sucesso/Total de unidades

Indicador 8: Manifestação do usuário

Forma de medida: Somatório de manifestações dos usuários nos merios disponíveis

Cálculo: Σ de manifestações dos usuários nos meios disponibilizados pela instituição

Objetivo 8: Priorizar a solução extrajudicial de conflitos

Indicador 1: Número de acordos

Forma de medida: Quantidade de acordos

Cálculo: Σ de acordos extrajudiciais na DPE/PR

Esclarecimento: O quantitativo de acordos é um indicador na medida em que ele indicar o maior uso da solução extrajudicial de conflitos na instituição, considerando as limitações e as possibilidades das formas extrajudiciais e de solução de conflitos. De maneira alguma esse indicador deve ser compreendido no sentido de “forçar” os acordos com os usuários, mas apenas como um incentivo para que mais [unidades](#) busquem a solução extrajudicial.

Objetivo 8: Priorizar a solução extrajudicial de conflitos

Indicador 2: Rotinização da solução extrajudicial

Forma de medida: Quantidade de [sedes ou setores](#) em que a solução extrajudicial é apresentada como primeira opção ao assistido(a).

Cálculo: n° de sedes ou setores que tentam primeiro a solução extrajudicial / Total de sedes e setores

Esclarecimento: O total de sedes e setores não considera as sedes e setores cuja atuação seja em áreas nas quais a solução extrajudicial de conflitos seria menos adequada ou menos possível, quais sejam: Infância Cível, Criminal, Execução Penal, Violência Contra a Mulher.

Objetivo 9: Atuar de forma integrada com os demais órgãos

Indicador 1: Proximidade com a rede de garantia dos direitos protegidos pela Defensoria

Forma de medida: Média da frequência de visita aos órgãos que compõem a rede.

Cálculo: Frequência de visita em cada unidade/Total de unidades

Esclarecimento: O total de unidades se refere às unidades que se propuseram a uma meta de frequência de visita aos órgãos da rede. Os órgãos considerados nesse indicador são: Conselhos tutelares, CRAS, CREAS, casas de acolhimento, abrigos, UBS, UPA, CAPS, movimentos sociais, ONGs, órgãos do sistema de justiça (Ministério Público, Tribunal de Justiça, etc), órgãos das prefeituras ou do Estado relacionados à gestão de serviços (educação, saúde, cultura, assistência social) relacionados com a atuação da Defensoria.

Objetivo 9: Atuar de forma integrada com os demais órgãos

Indicador 2: Grau de inserção da Defensoria Pública no sistema de referência e contrarreferência de outras instituições

Forma de medida: Percentual médio de encaminhamentos feitos ou recebidos pela Defensoria que geram contrarreferência

Cálculo: soma das médias de encaminhamentos das unidades que geram contrarreferência/Total de unidades

Esclarecimento: O total de unidades se refere a todas as unidades cujos objetivos estejam ligados a esse indicador (necessariamente, as mesmas que aparecerem no indicador 1).

Indicador 3: Estabelecimento de fluxos

Forma de medida: Quantidade de [sedes](#) que formularam um fluxo com algum órgão da rede

Cálculo: Σ de sedes com fluxo com algum órgão da rede

Esclarecimento: Os órgãos considerados nesse indicador são os mesmos do indicador 1 desse objetivo.

Objetivo 9: Atuar de forma integrada com os demais órgãos

Indicador 4: Projetos, ações, estudos em conjunto

Forma de medida: Quantidade de parcerias formalizadas com órgãos da rede

Cálculo: Σ de parcerias formalizadas

Esclarecimentos: A parceria pode se dar no formato de um projeto, de um estudo ou de alguma [ação](#) em conjunto. A formalização visa dar transparência à relação, e independe de um documento burocrático. Pode ser por ser desde uma simples troca de ofícios até um termo de convênio.

Objetivo 10: Fomentar o atendimento sistêmico

Indicador 1: Atuação do CAM

Forma de medida: Índice de atuação do CAM nos casos judicializados.

Cálculo: (% de casos com atuação do CAM) x (nº de áreas em que houve atuação do CAM)/Total de áreas

Esclarecimento: As áreas de atuação consideradas nesse indicador são: Cível, Fazenda Pública, Família, Infância e Juventude, Criminal, Execução Penal. O percentual de casos com atuação do CAM considera apenas unidades

Indicador 2: Padronização das atividades do CAM

Forma de medida: Percentual CAMs com protocolos de atuação definidos.

Cálculo: nº de CAM com protocolos de atuação definidos/total de CAMs

Indicador 3: Integralidade do serviço na DPE/PR

Forma de medida: Número de [ações de sucesso](#) voltadas a fortalecer a integralidade do serviço na DPE

Cálculo: Σ ações de sucesso

**PERSPECTIVA
DOS PROCESSOS
INTERNOS**

Objetivo 11: Buscar maior eficiência nos processos internos

Indicador 1: Normatização de processos e atividades

Forma de medida: Percentual de [sedes](#) com processos ou atividades normatizados.

Cálculo: Σ de sedes com processos ou atividades normatizados/Total de sedes

Esclarecimento: A normatização de um processo ou atividade deve advir de uma portaria ou outro documento (manual , cartilha etc) que formalize o funcionamento dessa atividade ou processo. Entrarão no

cálculo apenas as sedes com OKR que se ligam a esse indicador, e só será considerado normatizado quando o objetivo ou resultado-chave for bem sucedido.

Indicador 2: Padronização das peças e documentos

Forma de medida: Percentual de [sedes](#) com peças ou documentos padronizados.

Cálculo: Σ de sedes com peças ou documentos padronizados/Total de sedes

Esclarecimento: Entrarão no cálculo apenas as sedes com OKR que se ligam a esse indicador, e só será considerado padronizado quando o objetivo ou resultado-chave for bem sucedido.

Objetivo 11: Buscar maior eficiência nos processos internos

Indicador 3: Gerenciamento da informação

Forma de medida: Percentual de pessoas que percebem maior facilidade para encontrar informações após o cumprimento do objetivo

Cálculo: n° de pessoas que percebem maior facilidade para encontrar as informações após o cumprimento do objetivo/Total de pessoas envolvidas nos objetivos desse indicador

Esclarecimento: Será utilizado um questionário para au-

ferir esse percentual.

Indicador 4: Desperdício de recursos

Forma de medida: Percentual médio de redução do desperdício de recursos.

Cálculo: soma das médias redução de desperdício de recursos em cada um dos objetivos/Total de objetivos

Esclarecimento: Os objetivos do “total de objetivos” são apenas os ligados a esse indicador.

Indicador 5: Gestão de processos

Forma de medida: Percentual médio de percepção de maior eficiência após o cumprimento dos objetivos

Cálculo: soma das médias de percepção de maior eficiência após o cumprimento do objetivo/Total de objetivos

Esclarecimento: Os objetivos do “total de objetivos” são apenas os ligados a esse indicador.

Objetivo 11: Buscar maior eficiência nos processos internos

Indicador 6: Tempo dos procedimentos na unidade

Forma de medida: Percentual médio de redução do tempo dos procedimentos na [unidade](#)

Cálculo: soma das médias de redução do tempo dos procedimentos na unidade/Total de unidades

Esclarecimentos: Os objetivos do “total de unidades” são apenas os ligados a esse indicador.

Indicador 7: Otimização do atendimento (reorganização de fluxo, redução do tempo de atendimento, etc)

Forma de medida: Quantidade de [unidades](#) com [ações de sucesso](#) que visem a otimização do atendimento.

Cálculo: Σ de unidades com ações de sucesso

Esclarecimentos: Os objetivos do “total de unidades” são apenas os ligados a esse indicador.

Indicador 8: Prazos judiciais

Forma de medida: Soma das [ações de sucesso](#)

Cálculo: Σ de ações de sucesso

Esclarecimentos: São incluídas nesse indicador todas as OKR de sucesso que se propuseram, de alguma forma, a otimizar a gestão dos prazos judiciais.

Objetivo 12: Aprimorar a comunicação interna

Indicador 1: Fluxos de comunicação

Forma de medida: Quantidade de fluxos existentes entre as [unidades](#)

Cálculo: Σ de fluxos existentes entre as unidades

Indicador 2: Qualidade da comunicação interdepartamental

Forma de medida: Percentual de pessoas que compõem a DPE que responderam positivamente acerca da comunicação interdepartamental

Cálculo: n° de pessoas que responderam positivamente sobre a comunicação interdepartamental na DPE/Total de respondentes

Esclarecimento: Será utilizado um questionário para auferir esse percentual.

Objetivo 12: Aprimorar a comunicação interna

Indicador 3: Qualidade da comunicação intradepartamental

Forma de medida: Percentual de pessoas que compõem a DPE que responderam positivamente acerca da comunicação intradepartamental

Cálculo: n° de pessoas que responderam positivamente sobre a comunicação intradepartamental na DPE/Total de respondentes

Esclarecimento: Será utilizado um questionário para auferir esse percentual.

Objetivo 13: Incentivar a adoção de soluções inovadoras

Indicador 1: Iniciativas institucionais

Forma de medida: Quantidade de soluções inovadoras no ano.

Cálculo: Σ de [ações](#) inovadoras

Esclarecimento: Os objetivos ligados a esse indicador são todos aqueles que resultam em ações que *promovam* novas soluções e novas ações, e não apenas aqueles que sejam, em si, “inovadores”.

Indicador 2: Promoção de melhorias nos processos internos

Forma de medida: Quantidade de propostas que visem à melhoria inovadora de processos

Cálculo: Σ de [ações](#) inovadoras

Objetivo 14: Assegurar a ampliação e a atualização da infraestrutura tecnológica

Indicador 1: Iniciativas voltadas a ampliar os serviços da TI

Forma de medida: Média de [sucesso](#) nas OKR ligadas a esse objetivo.

Cálculo: Σ de resultados-chave atingidos de todos os objetivos vinculados ao indicador / Σ da quantidade de resultados-chave

Indicador 2: Atualização da infraestrutura tecnológica

Forma de medida: Atingir as metas ligadas a esse indicador

Cálculo: A depender da meta do ano.

Objetivo 15: Equalizar a distribuição de recursos

Indicador 1: Distribuição equalizada de recursos humanos

Forma de medida: Elaboração e execução de análise de atividades x pessoal

Esclarecimento: Não há cálculo. A medição desse indicador se dará pela aplicação dos resultados do estudo do quantitativo de atividades versus o quantitativo de pessoal na DPE.

Indicador 2: Distribuição equalizada de recursos materiais

Forma de medida: Percentual de coordenadores de [sedes](#) do interior que percebem maior facilidade no acesso aos recursos materiais da instituição

Cálculo: n° de coordenadores que percebem mais facilidade no acesso aos recursos materiais da DPE/Total de respondentes

Esclarecimento: Será utilizado um questionário para auferir esse percentual.

Indicador 3: Descentralizar a atividade administrativa

Forma de medida: Percentual de coordenadores de [sedes](#) do interior que percebem maior rapidez no atendimento a demandas administrativas

Cálculo: n° de coordenadores que percebem maior rapidez no atendimento a demandas administrativas/Total de respondentes

Esclarecimento: Será utilizado um questionário para auferir esse percentual.

Objetivo 15: Equalizar a distribuição de recursos

Indicador 4: Descentralizar a capacitação

Forma de medida: Percentual de coordenadores de [sedes](#) do interior que percebem maior descentralização das capacitações

Cálculo: n° de coordenadores que percebem maior descentralização das capacitações / Total de respondentes

Esclarecimento: Será utilizado um questionário para auferir esse percentual.

Objetivo 16: Promover o intercâmbio de boas práticas

Indicador 1: Número de oportunidades compartilhamento de boas práticas na instituição

Forma de medida: Quantidade de oportunidades de compartilhamento de boas práticas na instituição

Cálculo: Σ de [ações](#) de compartilhamento de boas práticas realizadas na instituição

Esclarecimento Tratam-se de iniciativas, projetos, formas de atuação, organização do atendimento etc exitosas que tiveram oportunidade de ser compartilhadas ou replicadas por outras [unidades](#) na instituição. São consideradas aqui apenas objetivos das unidades que se propuseram a replicar ações.

Indicador 2: Número de oportunidades compartilhamento de boas práticas de outras instituições

Forma de medida: Quantidade de oportunidades de compartilhamento de boas práticas de outras instituições

Cálculo: Σ de boas práticas replicadas de outras instituições

Esclarecimento: Tratam-se de [ações](#) de replicação de boas práticas de outras instituições.

**PERSPECTIVA
DO APRENDIZADO
E CRESCIMENTO**

Objetivo 17: Criar cultura de trabalho alinhada à estratégia, com foco no resultado

Indicador 1: Participação na estratégia (número de defensores e supervisores que fez as OKR)

Forma de medida: Percentual de defensores que elaborou OKRS

Cálculo: defensores e supervisores que fizeram as OKR/Total de defensores e supervisores

Indicador 2: Índice de sucesso nos objetivos táticos

Forma de medida: Percentual de [sucesso](#) dos resultados-chave (somando-se toda a defensoria)

Cálculo: Σ grau de sucesso dos resultados chave de cada [unidade](#)/Total de resultados-chave

Indicador 3: Capacitar servidores e defensores para a atuação estratégica

Forma de medida: Quantidade de capacitações para a atuação estratégica

Cálculo: Σ de capacitações para a atuação estratégica

Objetivo 18: Implantar sistema de gerenciamento estratégico

Indicador 1: Impacto do planejamento estratégico no nível tático

Forma de medida: Percentual de pessoas do nível tático que avaliaram positivamente o impacto do planejamento estratégico

Cálculo: n° de pessoas do nível tático que avaliaram positivamente o impacto do planejamento estratégico / Total de respondentes

Esclarecimento: Estão no nível tático todos os defensores e os servidores que são supervisores. Será utilizado um questionário para auferir esse percentual.

Objetivo 18: Implantar sistema de gerenciamento estratégico

Indicador 2: Impacto do planejamento estratégico no nível operacional

Forma de medida: Percentual de servidores e estagiários que avaliaram positivamente o impacto do planejamento estratégico

Cálculo: n° de pessoas do nível operacional que avaliaram positivamente o impacto do planejamento estratégico / Total de respondentes

Esclarecimento: Estão no nível operacional todos os estagiários e servidores que não estão no nível tático. Será utilizado um questionário para auferir esse percentual.

Indicador 3: Sucesso global dos indicadores do PE

Forma de medida: Percentual de indicadores que atingiram sucesso

Cálculo: n° de pessoas de indicadores de sucesso / total de indicadores

Objetivo 19: Implantar plano de conhecimento

Indicador 1: Índice de dispersão da capacitação

Forma de medida: Quantidade de capacitações versus quantidade de [setores/sedes](#) em que houve capacitação

Cálculo: $(\text{pessoas capacitadas}) / (\text{total de pessoas}) \times (\text{setores ou sedes capacitados}) / (\text{total de setores e sedes})$

Indicador 2: Grau de identificação dos conhecimentos/habilidades existentes

Forma de medida: Percentual de servidores e defensores cujos conhecimentos/habilidades foram mapeados

Cálculo: $\text{Quantidade de servidores e defensores com conhecimentos mapeados} / \text{Total de servidores e defensores}$

Objetivo 20: Reter talentos

Indicador 1: Política de feedback

Forma de medida: Percentual de [setores/sedes](#) que implementaram uma política de feedback

Cálculo: setores ou sedes com política de feedback/total de setores e sedes

Indicador 2: Oportunidades de visibilizar e promover talentos/conhecimentos de servidores e defensores

Forma de medida: Quantidade de [ações](#) voltadas a promover e visibilizar os conhecimentos de servidores/defensores

Cálculo: Σ de iniciativas voltadas a promover e visibilizar os conhecimentos de servidores/defensores

Esclarecimentos: As iniciativas serão somadas a partir do número de unidades que propuserem objetivos ligados a esse indicador.

Objetivo 20: Reter talentos

Indicador 3: Qualidade de vida e bem-estar no trabalho

Forma de medida: Quantidade de [ações](#) voltadas a promover a qualidade de vida e bem-estar no trabalho.

Cálculo: Σ de iniciativas

Esclarecimentos: As iniciativas serão somadas a partir do número de unidades que propuserem objetivos ligados a esse indicador.

Objetivo 21: Promover imagem da instituição

Indicador 1: Divulgação positiva da Defensoria na mídia

Forma de medida: Percentual médio de aumento da divulgação das atividades da Defensoria

Cálculo: (média de notícias de divulgação da DPE em 2020- média de notícias de divulgação da DPE 2019)/(Σ Notícias em 2019)

Esclarecimentos: Esse percentual será mensurado a partir do clipping da Defensoria Pública.

Indicador 2: Visibilidade nas redes sociais

Forma de medida: Número de seguidores e interações no Instagram e no Facebook.

Cálculo: Não há.

Esclarecimento: Não há um cálculo feito pela Defensoria, e sim uma consulta na própria rede social. Serão calculadas apenas as redes sociais da instituição como um todo, e não das unidades que porventura tenham conta em uma rede social.

Objetivo 21: Promover imagem da instituição

Indicador 3: Participação em ações/atividades de outras instituições

Forma de medida: Quantidade de ações de outras instituições em que houve participação de membro ou servidor da Defensoria.

Cálculo: Σ de ações de outras instituições em que houve participação de membro ou servidor da Defensoria.

Indicador 4: Promoção de parcerias e convênios

Forma de medida: Número de parcerias e convênios

Cálculo: Σ de ações que tenham gerado parcerias ou convênios com outras instituições.

Indicador 5: Aumento da transparência nas ações da instituição

Cálculo: Somatório de ações de sucesso que visem ao aumento da transparência nas ações da instituição.

**PERSPECTIVA
DOS ASPECTOS
FINANCEIRO E
ORÇAMENTÁRIO**

Objetivo 22: Garantir recursos orçamentários necessários

Indicador 1: Grau de previsibilidade dos gastos

Forma de medida: Percentual das despesas imprevistas no total das despesas correntes

Cálculo: Despesas imprevistas/Total de despesas correntes

Indicador 2: Grau de eficiência na utilização dos recursos

Forma de medida: Iniciativas que busquem aumentar a eficiência na utilização dos recursos

Cálculo: número de vezes em que um saldo positivo pôde ser antecipado e remanejado

Objetivo 23: Aprimorar a gestão do FADEP

Indicador 1: Grau identificação das arrecadações do FADEP

Forma de medida: Percentual da arrecadação anual que foi previamente estimado

Cálculo: Valor estimado/Valor efetivamente arrecadado

Objetivo 24: Demonstrar a economicidade ao Estado

Indicador 1: Economia proporcionada

Forma de medida: Percentual do custo da advocacia dativa que equivale ao custo da Defensoria

Cálculo: $\text{Custo da Defensoria} / \text{Custo da advocacia dativa}$

Glossário

Ação: Uma ação pode ser um projeto, uma palestra, um evento, um curso ministrado bem como qualquer outra atividade extrajudicial.

Ação de sucesso: Quando a ação (no caso, o resultado-chave ou objetivo que a originou) atinge o resultado esperado. Se um objetivo possui vários resultados-chave vinculados a um indicador, ele é considerado uma ação de sucesso quando pelo menos 50% dos resultados-chave forem atingidos. Cf. “Sucesso das OKR”.

Glossário

Grupos vulneráveis: São exemplos de grupos sociais vulneráveis as mulheres, as populações negras, os povos tradicionais (indígenas, quilombolas, pescadores artesanais, etc), a população carcerária, a população LGBTQI dentre outros grupos

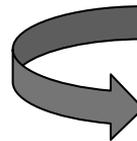
Sedes: As sedes das Defensorias são os locais nos quais há atuação da instituição, sejam atividades fim ou atividades meio.

Setor de atendimento: Em Curitiba, como há uma subdivisão maior do atendimento, estão sendo chamados de setores os conjuntos de unidades que atuam na mesma área e funcionam no mesmo espaço físico. Assim, tem-se, por exemplo, o “setor de família”, “setor cível”, “núcleo criminal” etc

Glossário

Sucesso das OKR: Pode se referir ao objetivo, de uma forma mais ampla, ou algum resultado-chave individual. A segunda situação só ocorre quando apenas um dos resultados-chave do objetivo se vincula ao indicador. Para medir o sucesso do objetivo, é calculada a média de sucesso dos resultado-chave. Assim, se uma unidade possui um objetivo com 5 resultados chave, e 3 foram atingidos em sua integralidade, a taxa de sucesso desse objetivo é de 3/5. O objetivo é considerado uma “ação de sucesso” quando pelo menos 50% de seus resultados-chave forem atingidos.

Continua na
próxima página



Glossário

Para medir o sucesso de algum dos resultados-chave que não for atingido em sua integralidade, existem duas situações. A primeira é o caso dos resultados-chave quantitativos. Nesse caso, basta fazer uma regra de três. O resultado esperado (ex.: “reduzir a espera para atendimento em 10 minutos”) seria a base pela qual o resultado obtido (reduziu-se a espera em 2 minutos) seria calculado proporcionalmente (no caso, 20%).

Na situação do resultado-chave qualitativo, será necessário atribuir uma “nota” do quanto o resultado-esperado foi alcançado.

Por último, se apenas um dos resultados-chave do objetivo disser respeito ao indicador no qual ele foi inserido e, por alguma eventualidade, esse resultado-chave não foi atingido, a taxa de sucesso será 0.

Glossário

Unidades: São consideradas “unidades” todas as Defensorias Públicas, Os Núcleos Especializados, as Coordenações de Sede, Coordenações de área e os setores da administração.
