



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
Conselho Superior**

**Resolução Nº 101, DE 11 DE AGOSTO DE 2014**

Resolve editar o Regimento Interno da  
Ouvidoria Geral

**O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ,**  
no uso de suas atribuições legais, e

**CONSIDERANDO** o poder normativo do Conselho Superior no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Ceará, conforme art. 6º-B, I, da Lei Complementar 06/97;

**CONSIDERANDO** o artigo 37, §3º, I, da Constituição Federal que determina a participação dos usuários na administração pública;

**CONSIDERANDO** que a Defensoria Pública é instituição una e indivisível e que a Lei Complementar 80 de 1994, com as alterações da Lei Complementar 132 de 2009 prevê a Ouvidoria como parte da estrutura da Defensoria Pública;

**CONSIDERANDO** a necessidade de facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela Defensoria Pública por meio de canal específico para apresentação de sugestões, reclamações, denúncias, críticas, elogios, obtenção de informações e acompanhamento das ações desenvolvidas pela instituição;

**CONSIDERANDO** que as manifestações do cidadão contribuem para a avaliação, planejamento estratégico, presteza e transparência do serviço prestado pela instituição;

**CONSIDERANDO** que a existência da Ouvidoria fortalece o exercício da cidadania;

**RESOLVE** editar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral.

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 1º.** A Ouvidoria Geral é órgão auxiliar da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria Geral atua em regime de cooperação com os demais órgãos da Defensoria Pública.

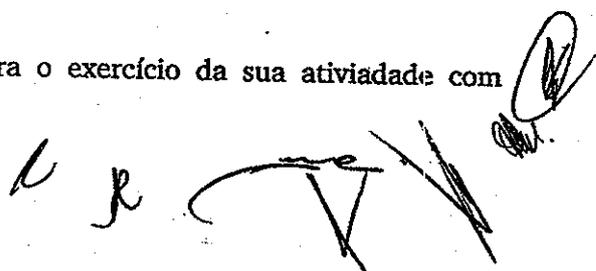
## **CAPÍTULO II**

### **DAS ATRIBUIÇÕES**

**Artigo 2º.** Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições:

- I - receber e encaminhar ao Corregedor - Geral representação contra membros e servidores da Defensoria Pública do Estado, assegurada a defesa preliminar;
- II - propor aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- III - elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterà também as medidas propostas aos órgãos competentes a descrição dos resultados obtidos;
- IV - participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado;
- V - promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil;
- VI - estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública e a sociedade para receber sugestões, reclamações, adotando as providências pertinentes informando o resultando aos interessados;
- VII - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública;
- VIII - manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;
- IX - coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados;

**Artigo 3º.** São deveres do Ouvidor (a) Geral para o exercício da sua atividade com eficiência:

Handwritten signature and initials in black ink, located at the bottom right of the page. The signature appears to be 'R. V.' followed by a large flourish.

- I - dar sempre ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com objetividade e com emprego de linguagem clara;
- II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejudgamento;
- III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública e respeito aos direitos fundamentais;

**Artigo 4º.** As manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral não possuem limitação temática, desde que os temas estejam relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública e poderão ser realizadas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros meios utilizados pela Ouvidoria Geral.

**Parágrafo Único.** Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

**Artigo 5º.** Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria Geral serão registrados em banco de dados e, quando não puderem ser respondidos imediatamente, formarão procedimentos numerados sequencialmente.

§ 1º. Quando se tratar de manifestação verbal, a Ouvidoria Geral deverá providenciar a redução a termo.

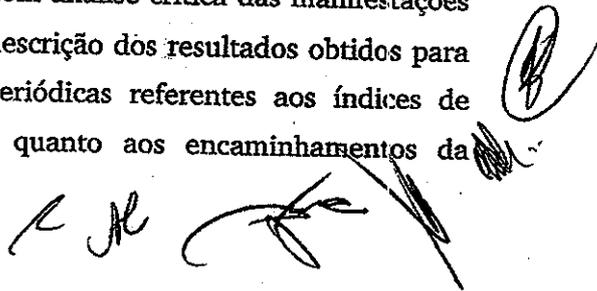
§ 2º. O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo correspondente à sua manifestação na Ouvidoria.

**Artigo 6º.** Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor-Geral deverá arquivar liminarmente as reclamações manifestamente improcedentes, encaminhando as de natureza disciplinar à Corregedoria Geral e às de caráter administrativo ao Defensor Público Geral, que poderá retificar o arquivamento ou determinar providências;

**Artigo 7º.** Compete ao(a) Ouvidor(a)-Geral:

I- Realizar em parceria com a sociedade civil organizada e não organizada e comunidades, seminários, cursos, palestras para disseminar o acesso ao conhecimento jurídico, direitos e deveres do cidadão;

II- Produzir relatórios semestrais da Ouvidoria Geral com análise crítica das manifestações dos usuários, as medidas dos órgãos competentes, a descrição dos resultados obtidos para melhoria dos serviços, o resultado das pesquisas periódicas referentes aos índices de satisfação dos usuários, o resultado da satisfação quanto aos encaminhamentos da



Ouvidoria, entre outros.

III- Participar de eventos e atividades externas pertinentes aos interesses do trabalho da Ouvidoria Geral e também da Defensoria Pública Geral do Estado;

IV- Pedir cópia dos processos, proposições e projetos a serem deliberados pelo Conselho Superior da Defensoria Pública, com prazo de uma sessão, bem como emitir parecer escrito sobre estes, conforme Resolução N° 78/2013;

V- Elaborar proposições e projetos a serem enviados para o Conselho Superior da Defensoria Pública relativos a sua competência e atuação.

**Artigo 8º.** A Ouvidoria Geral poderá solicitar aos órgãos que integram a estrutura organizacional da Defensoria Pública, ou diretamente ao Defensor Público Geral, os meios necessários ao desenvolvimento de suas atribuições;

**Artigo 9º.** O (A) Ouvidor(a) -Geral disponibilizará o acesso as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

### CAPÍTULO III

#### DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

**Artigo 10º.** A Ouvidoria Geral é composta pelo Ouvidor-Geral e servidores de apoio administrativo.

**Artigo 11º.** O(A) Ouvidor(a)- Geral será escolhido pelo Conselho Superior, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrante da Carreira, indicados em lista tríplice formada pela sociedade civil, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

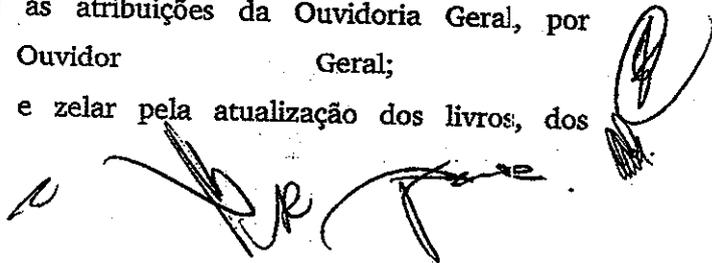
**Artigo 12º.** Compete ao(a) Ouvidor(a)-Geral chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes e representando-a junto à sociedade e ao Estado.

**Artigo 13º.** São atribuições dos servidores de apoio administrativo da Ouvidoria Geral:

I - receber as denúncias, reclamações, correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor-Geral;

II - executar as diligências relacionadas às atribuições da Ouvidoria Geral, por determinação do Ouvidor Geral;

III - abrir, registrar, autenticar, encerrar e zelar pela atualização dos livros, dos



procedimentos, dos arquivos e da documentação da Ouvidoria;

IV - elaborar e encaminhar expedientes;

V - administrar e inserir em sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações dirigidas à Ouvidoria;

Artigo 14º. A Ouvidoria Geral observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Defensoria Pública-Geral.

#### CAPÍTULO IV

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 15º. A Defensoria Pública do Estado do Ceará assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidora Geral.

Artigo 16º. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, notadamente as contidas na Resolução nº 23/2008 e 72/2003, do CONSUP/DPGE/CE.

Publique-se.

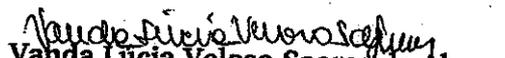
CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza(CE), 11 de agosto de 2014.

  
Andréa Maria Alves Coelho

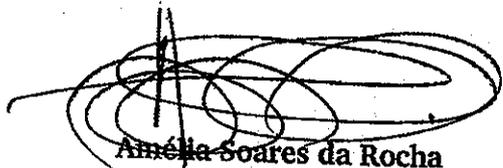
Presidente

  
Túlio Iumatti

Conselheiro Nato

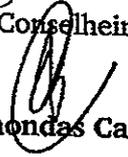
  
Vanda Lúcia Veloso Soares de Abreu

Conselheira Nata



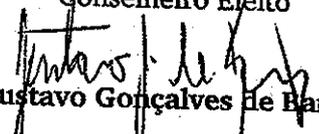
**Amélia Soares da Rocha**

Conselheira Eleita



**Epaminondas Carvalho Feitosa**

Conselheiro Eleito



**Gustavo Gonçalves de Barros**

Conselheiro Eleito



**Alfredo Jorge Honsi Neto**

Conselheiro Eleito