



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



Relatório Semestral
Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Ceará

Período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2013



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



EXPEDIENTE

OUVIDORA

Ana Virginia Ferreira Carmo

COLABORADORA

Uliana Karonny de Sousa Nascimento Moreira

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará foi criada em 20 de dezembro de 2010, por meio da Lei Complementar Estadual nº 91, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará tem por objetivo a promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição, contando com servidores da Defensoria Pública do Estado e com a estrutura definida por seu Conselho Superior.

A representante da Ouvidoria Geral Ana Virgínia Ferreira Carmo foi escolhida pela a sociedade civil por meio de eleição de acordo com a resolução interna da Defensoria Pública Geral de Nº 49 de 22 de março de 2011, sob edital de Nº 02/2011. Tomando posse no dia 29 de setembro de 2011 de acordo com publicação no Diário Oficial Nº 174 de 12 de setembro de 2011. Em 29 de setembro de 2013 findou-se o mandato da primeira Ouvidora, no entanto antes disso, a partir do dia 04 de julho de 2013 se iniciou o segundo processo eleitoral para a eleição da Ouvidoria, baixou-se edital, convocou-se duas audiências públicas para debater o processo com a sociedade civil e uma terceira para a eleição do Ouvidor (a).

Se inscreveram (04) quatro candidatos e (36) trinta e seis entidades da sociedade civil para a votação, a atual Ouvidora foi reconduzida, tendo sido a mais votada pela a sociedade civil com 27 votos, e aclamada por unanimidade pelo Conselho Superior da Defensoria Pública. Com este processo a Ouvidora foi reconduzida para o mandato do biênio 2013-2015, estando aguardando a posse, devido alguns problemas burocráticos enfrentados internamente.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará é órgão auxiliar na promoção da excelência dos serviços prestados da instituição, trabalhando em parceria com a sociedade civil organizada ou não, a Ouvidoria promove a crítica construtiva e formula propostas para que se provoque mudanças e transformações que tenham na sua finalidade a promoção de serviço mais eficaz e eficiente para a população.



Nesse sentido a Ouvidoria Geral atua junto a Defensoria Pública do Estado do Ceará no fortalecimento da entidade e na primazia do atendimento aos empobrecidos, na qual é uma de suas missões.

Através de demandas e provocação da Ouvidoria, algumas atividades foram acatadas pela a direção da DPGE, a exemplo do acompanhamento por parte da Defensoria Pública através do Núcleo de Habitação e Moradia da violação dos direitos humanos as comunidades ribeirinhas que sofrem os efeitos da construção da barragem do açude Figueiredo.

A Ouvidoria Geral trabalha o fortalecimento da Defensoria Pública e consequentemente dela própria, agindo na defesa das populações vulneráveis, com alternativas de sustentabilidade e que visem cooperação.

Nesse prisma a Ouvidoria realiza uma reunião bimestral com ONG's, associações comunitárias e entidades da sociedade civil no intuito de debater o trabalho da Ouvidoria e da Defensoria Pública como um todo; compartilhando e coletando ideias, o propósito do grupo é trabalhar proposições a partir das necessidades da população com intenção de que esses apontamentos se tornem instrumentos para a construção de críticas propositivas na condução dos serviços oferecidos pela a Defensoria Pública. O grupo também colabora nos trabalhos desenvolvidos pela a Unidade Móvel, na formulação do calendário de atendimento desta unidade para que este seja realizado de forma continuada e satisfatória a população que o recebe, o que fortalece e aumenta o acesso a justiça para maior quantidade de cidadãos cearenses através da Defensoria Pública.

Contudo este relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública no 2º Semestre de 2013, referindo-se a atuação setorial. Desta Forma, a apresentação contará de tópicos com Análise das Principais Manifestações, Assuntos mais demandados, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Ações Inovadoras, Recomendações e Considerações Finais.

As análises serão comparativas ao semestre anterior, observando a padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual, e serão tratadas conforme a sua tipificação.

Serão comentadas as realizações no semestre, em seção específica e destinada para tal fim, como também um relatório de participação da Ouvidoria da defensoria Pública em atividades externas e em parceria com outros órgãos e entidades.

Ainda, apresentar o resultado das atividade realizada pela Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Ceará no período descrito acima para servir como base para avaliação do trabalho desenvolvido, como também instrumento de formulação e aperfeiçoamento dos serviços a população pela Defensoria Pública do Ceará.



1. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO E GESTÃO

1.1 ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

A Defensoria Pública sendo a mais nova instituição fornecedora de justiça para a população cearense empobrecida, e tendo trabalhado de forma competente para a população têm causado nos usuários uma maior satisfação no serviço como também um desejo maior de participar, assim podemos observar nesse semestre um crescimento significativo das demandas que chegam a esta ouvidoria, tendo no primeiro semestre de 2013 um quantitativo de 242 demandas, neste segundo semestre obtivemos um crescimento de 76 demandas perfazendo um total de 318.

Muito relevante destacar, o crescimento da procura presencial pelo órgão, no semestre passado tínhamos um quantitativo de 36 presenças, sendo que neste o quantitativo aumentou em 61 cidadãos, perfazendo um total de 97 pessoas que vieram até a Ouvidoria solicitar uma demanda, seja reclamação, sugestão, solicitação de serviço ou outra atividade.

A principal demanda apresentada a esta Ouvidoria nesse semestre, se trata de solicitação de serviço – (129), consultas de processos, assessoria jurídica, anexar documentos em petição ou corrigir dados foram alguns dos serviços mais solicitados. Diante da situação, vale sugerir que a Defensoria Pública através da sua direção elabore um serviço para o cidadão de forma que este possa sanar as pequenas pendências de processos sem ter que enfrentar a fila das senhas, ou mesmo chegar na madrugada ao fórum. Este serviço sanaria essas pendências de forma mais célere e desatolaria as defensorias públicas (principalmente as de família) dando espaço para o defensor atender casos mais complexos. Como sugestão, o estagiário do defensor poderia atender um dia da semana essas pessoas, que necessitam destes serviços, alterando dados, anexando documentos, inserindo dados dentre outros serviços básicos, sem que o cidadão tenha que ter dispêndio de tempo.

Nesse segundo semestre de 2013 a segunda principal demanda foi a reclamação. São principalmente reclamações a respeito de supostos mau atendimento de defensores e colaboradores da defensoria com os usuários. Todas as demandas referentes a defensor público são enviadas a Corregedoria da Defensoria Pública para conhecimento e providências cabíveis, vale ressaltar o empenho do órgão em sanar o mau entendido entre cidadão e defensor público, tendo sido a Ouvidoria todas as vezes respondida de acordo com as provocações dos usuários.

Contudo para amenizar tais problemas enfrentados, a Ouvidoria da Defensoria Pública sugere capacitação permanente para os colaboradores e defensores públicos no que se refere ao atendimento dos cidadãos, como também uma mudança de perfil no Curso de formação de defensores públicos, sendo mais humanizado e sensível.



Outra sugestão é o nivelamento das informações sobre os serviços oferecidos pela a defensoria pública por parte dos colaboradores e dos defensores públicos evitando assim os ruídos que muitas vezes causam transtornos ao usuário, ou mesmo a implementação de um balcão de informação, na qual o cidadão só teria aquele serviço, facilitando seu atendimento.

Em terceiro lugar vem a demanda de solicitação de informação , que estão sendo encaminhadas para o SIC- Sistema de Informação ao Cidadão, em sua maioria são assessoria jurídica de como proceder juridicamente em determinadas situações, perguntas de horários de atendimento dentre outras.

Em quarto lugar temos as sugestões empatadas com o elogio, mostrando que o cidadão também sabe ser grato pelo bom serviço recebido em algumas situações.

No entanto, pode ser trabalhada uma política de reconhecimento para que a Ouvidoria não seja apenas um depósito de insatisfação, mas um termômetro para um melhor atendimento, estimulando o cidadão a exercitar a sugestão e o elogio.

Vale ressaltar que a reclamação que antes estava no ranking das demandas caiu sua posição desde o semestre passado, dando lugar a solicitação de serviço , isso mostra uma melhora nos serviços oferecidos pelo o órgão e uma maior credibilidade diante da população. Podemos avaliar que existe um trabalho contínuo na melhoria dos serviços prestados pela a defensoria, no que se refere a estrutura e também aos serviços prestados. Nessa perspectiva podemos destacar a implantação do Núcleo de Saúde da defensoria, que atende casos urgentes relacionados a risco de morte, atendendo a inúmeros cidadãos, como também a implementação de sedes da defensoria em alguns municípios importantes do interior do Ceará, a exemplo de Juazeiro do Norte, Aracati etc .

A Ouvidoria da Defensoria Pública, sendo um elemento novo na instituição e possuindo a sua peculiaridade de ser um Ouvidor (a) Externo, de fora dos quadros de defensores, têm crescido de forma muito significativa, no primeiro semestre de 2011, tivemos apenas 14 demandas nenhuma presencial e atendimento em apenas 06 municípios do Ceará; já no segundo semestre de 2011, na posse da atual Ouvidora, os atendimentos tiveram um crescimento significativo passando para 54 manifestações e 15 municípios atendidos, fora Fortaleza e 08 atendimentos presenciais. No primeiro semestre de 2012 o aumento continuou, passando de 54 demandas para 140 demandas e 29 municípios atendidos, 24 demandas presenciais. No segundo semestre de 2012 tivemos 212 demandas, com 45 demandas presenciais; e nesse primeiro semestre de 2013 tivemos 242 atendimentos, e agora nos segundo semestre de 2013 tivemos um aumento de 76 demandas, passando de 242 atendimentos para 318. O telefone ainda continua no ranking como o maior meio de entrada das manifestações, em segundo, os atendimentos presenciais, o que se configura em uma vitória e crescimento da credibilidade da Ouvidoria.

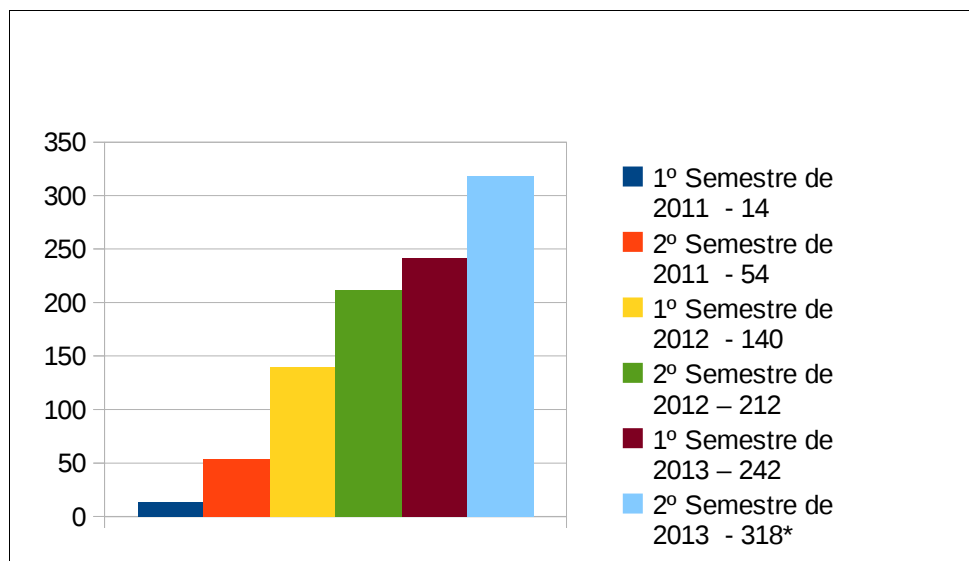


A tendência é continuar a crescer tendo em vista que um amplo trabalho de divulgação têm sido desenvolvido pelo órgão. Sendo exemplo os cartazes de divulgação da Ouvidoria da defensoria afixados nos ônibus da cidade de Fortaleza, também os cartazes que enviamos a todos os interiores do estado que possuem defensoria pública e que este ano vamos dar continuidade a esta iniciativa.

Em relação as demandas, segue abaixo quadro comparativo de evolução:

Ano	Total de demandas	Meio de entrada Presencial
1º Semestre de 2011	14	0
2º Semestre de 2011	54	8
1º Semestre de 2012	140	24
2º Semestre de 2012	212	45
1º Semestre de 2013	242	36
2º Semestre de 2013 *	318	97

- 2º Semestre de 2013 demandas presenciais em segundo lugar dentre os meios de entrada.



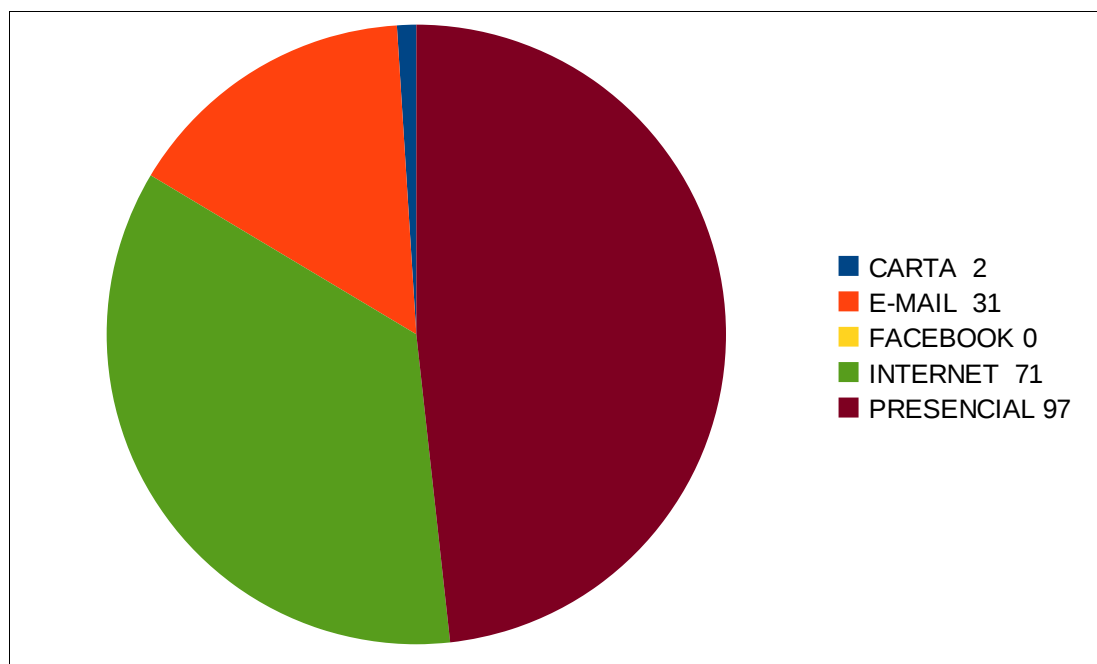


Segue abaixo os gráficos estatísticos das demandas para a melhor visualização:

OUVIDORIA EM NÚMEROS

- Meio de Entrada:

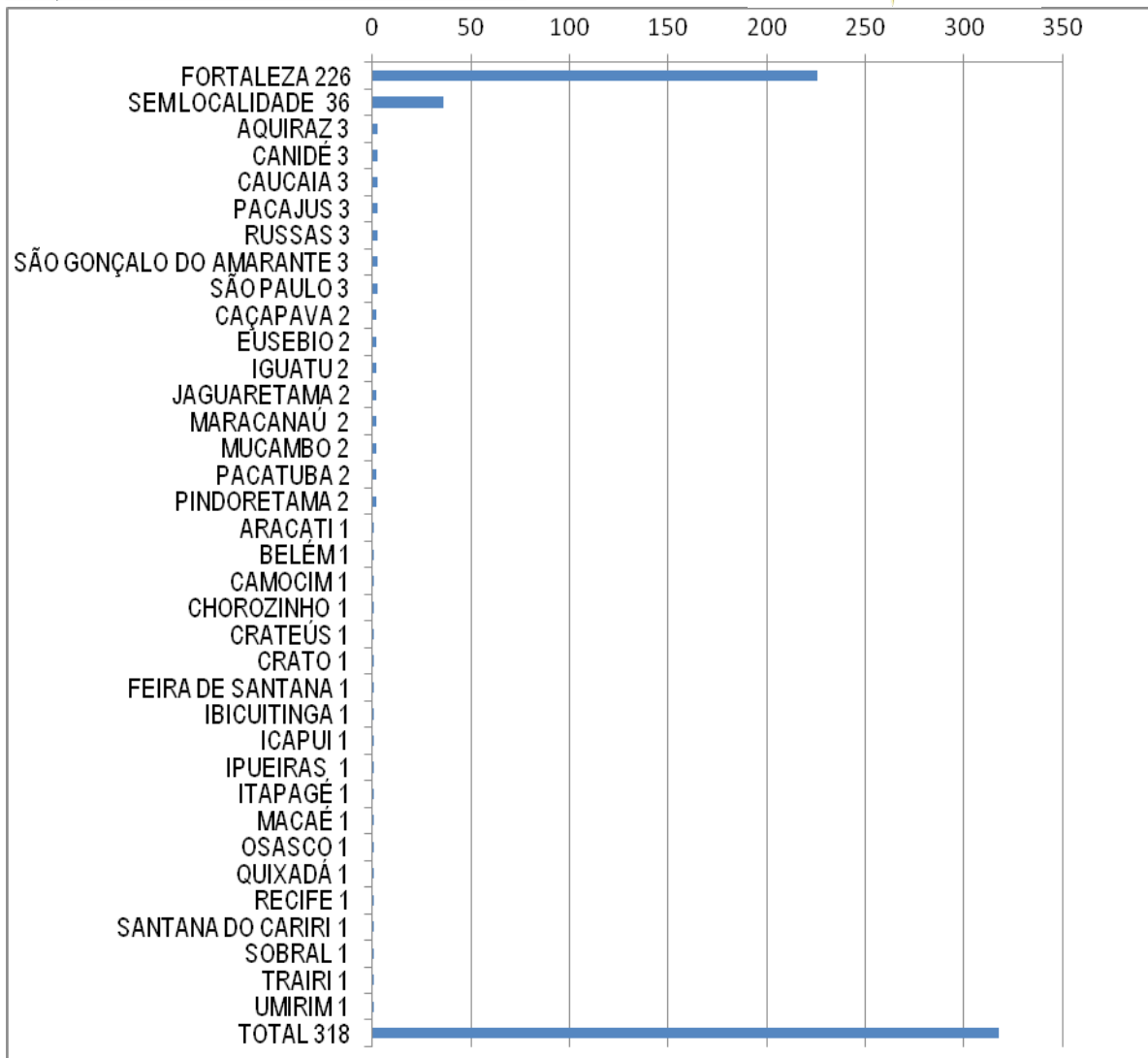
MEIO DE ENTRADA	
CARTA	2
E-MAIL	31
FACEBOOK	0
INTERNET	71
PRESENCIAL	97
TELEFONE	117
TOTAL	318





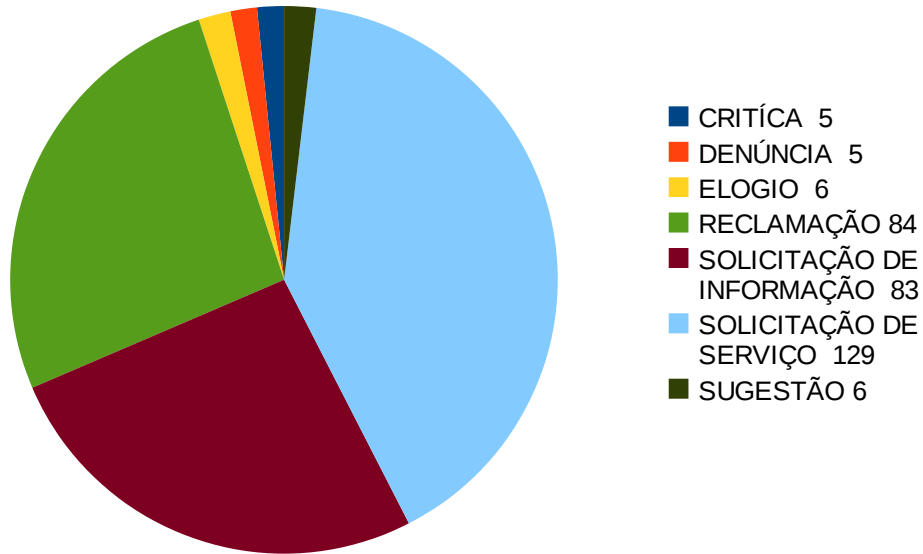
- Por local de Entrada (Município):

LOCAL DE ENTRADA – MUNICÍPIOS	
FORTALEZA	226
SEM LOCALIDADE	36
AQUIRAZ	3
CANIDÉ	3
CAUCAIA	3
PACAJUS	3
RUSSAS	3
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	3
SÃO PAULO	3
CAÇAPAVA	2
EUSEBIO	2
IGUATU	2
JAGUARETAMA	2
MARACANAÚ	2
MUCAMBO	2
PACATUBA	2
PINDORETAMA	2
ARACATI	1
BELÉM	1
CAMOCIM	1
CHOROZINHO	1
CRATEÚS	1
CRATO	1
FEIRA DE SANTANA	1
IBICUITINGA	1
ICAPUI	1
IPUEIRAS	1
ITAPAGÉ	1
MACAÉ	1
OSASCO	1
QUIXADÁ	1
RECIFE	1
SANTANA DO CARIRI	1
SOBRAL	1
TRAIRI	1
UMIRIM	1
TOTAL	318



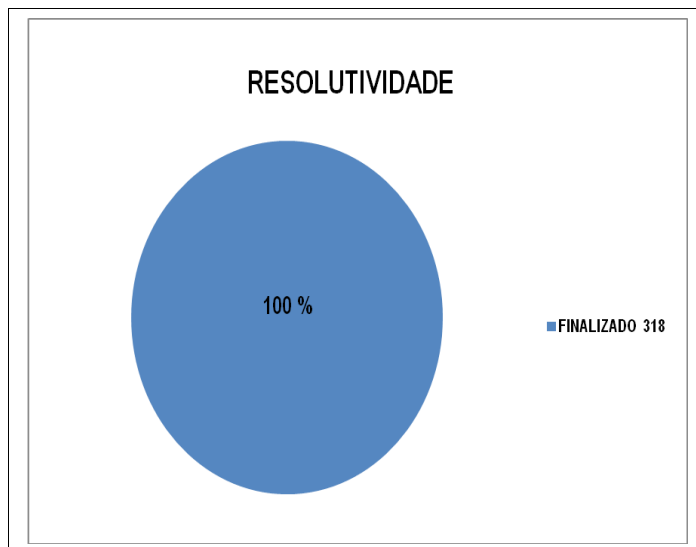
- **Pelo Tipo da Manifestação:**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
CRITICA	5
DENÚNCIA	5
ELOGIO	6
RECLAMAÇÃO	84
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	83
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	129
SUGESTÃO	6
TOTAL	318



• Resolutividade:

FINALIZADO	318
------------	-----





2. COMPROMETIMENTOS COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidora da Defensoria Pública sendo a primeira Ouvidora da Defensoria Pública eleita de modo muito peculiar ao órgão, pois como já foi explanado anteriormente, o diferencial desta Ouvidoria é sua eleição pública e democrática, na qual se configura como o avanço da Democracia participativa e do controle social e popular pela a sociedade civil no serviço público oferecido a população.

A Ouvidoria da Defensoria na forma da lei é órgão auxiliar e autônomo, no entanto desde a posse a Ouvidora Ana Virgínia Ferreira Carmo, têm participado de forma ativa das atividades da rede de ouvidorias e também das atividades realizadas pelos Ouvidores dos outros órgãos, só não participou por algumas vezes teve choque de horários das atividades com trabalhos diretos da Defensoria.

Por um bom período a Ouvidora teve o prazer de participar das reuniões da Rede de Ouvidorias, que era instrumento importante para a troca de experiências entre os ouvidores, as suas vivências, seus problemas e até mesmo um espaço de confraternização e união dos servidores do estado.

Nesse sentido quero registrar o ônus que a ausência das reuniões da Rede de Ouvidores causa ao trabalho dos ouvidores, há algum tempo não se têm mais as reuniões, não se sabe quais as razões, contudo seria importante o retorno para o fortalecimento dos Ouvidores e das Ouvidorias. O retorno das políticas de rede, a realização de ações conjuntas e em parcerias com as ouvidorias do estado.

3. AÇÕES INOVADORAS

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Ceará, nasceu na perspectiva de ser um canal de intermediação entre o poder público (estado) e a sociedade civil, nesse sentido ela busca através de suas atividades cumprir esse papel, mas não só isso também colaborar através de seus dados para a excelência e qualidade dos serviços públicos prestados a população cearense no que diz respeito ao acesso a justiça e a plena execução dos direitos.

Como instrumento de Accountability Social na conjuntura da Democracia Participativa atual a Ouvidoria Geral além de ser um instrumento de canal da população com o órgão em questão ela exerce um papel de agente político muito relevante no contexto da sociedade, agindo na luta por melhores condições de vida e igualdade de direitos (direitos sociais, direitos políticos, jurídicos etc).

Por este prisma a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará têm atuado sempre de forma coletiva, em parceria com entidades da sociedade civil organizada. Essa parceria têm se constituído no processo de formação



de um grupo de trabalho da Ouvidoria Geral, na qual se pretende formar um grupo permanente no sentido de coletivizar o trabalho. Dentro do grupo, se pretende fortalecer a Ouvidoria enquanto instrumento e agente político, como também dar subsídios ao trabalho teórico e prático desenvolvidos pelo o órgão.

Inúmeros eventos e atividades estão sendo realizados, não só para a sociedade civil organizada, mas também com a sociedade civil em geral. A exemplo destas atividades destacamos a participação da Ouvidoria juntamente com diversos agentes políticos e entidades da sociedade civil organizada na realização dos Seminários Mais e Melhor, Justiça para todos, no qual já vai para a sua terceira edição neste ano de 2014, seminário organizado com ampla programação direcionada a educação jurídica da população.

A Ouvidoria que se propõe a ser órgão inovador, traz em seu planejamento para a gestão 2013-2015 a proposta de realizar Ciclos de debate da Ouvidoria que visa uma roda de conversa entre defensor público e a comunidade, estabelecendo um diálogo direto entre ambas as partes, atuando como agente político em educação jurídica. Propõe a realização de palestras nas escolas públicas, iniciando um novo processo de educação jurídica para a população infanto-juvenil.

Implementação do Prêmio Defensor Público Cidadão, na qual prever a premiação de defensores que trabalham de forma mais ativa para as comunidades empobrecidas. Cine-clubes da Ouvidoria que visa proporcionar melhor qualidade de vida aos colaboradores da defensoria, desde que o projeto prevê a exibição de filmes aos colaboradores uma sexta-feira de cada mês.

No mais a Ouvidoria tem se engajado em diversas atividades políticas, internas e externas da Defensoria Pública, no intuito do fortalecimento do órgão e da sua entidade mãe a Defensoria Pública Geral.

Abaixo seguem o relatório das atividades realizadas ou com participação:

Atividades 2º Semestre de 2013

- Dia 01 de julho de 2013, participou da reunião comissão preparatória da 5ª Conferência das Cidades na Secretária das Cidades;
- Dia 04 de julho de 2013, promoveu Audiência Pública juntamente com o Núcleo de Atendimento da Infância e Juventude – NADIJ com o tema “A quem serve a redução da maioridade penal?”, no Auditório da Defensoria Pública;
- Dia 05 de julho de 2013, participou de reunião no CEDECA para tratar das agressões sofridas pelos movimentos de rua nas manifestações de julho;



- Dia 10 de julho de 2013, participou de reunião do Processo de Formação do Conselho da Ouvidoria no Ceará Periferia;
- Dia 12 de julho de 2013, participou de reunião técnica com a Controladoria Geral do Estado – CGE, representado pela Sandra Gomes de Oliveira – Orientadora da Célula de Gestão da Rede de Ouvidorias da CGE.
- Dia 23 de julho de 2013, participou de Audiência Pública sobre o segundo processo eleitoral para o cargo de Ouvidor -Geral na Defensoria Pública;
- Dia 29 de julho de 2013, participou de reunião preparatória da Conferência das Cidades na APRECE – Associação dos Prefeitos do Ceará.
- Dia 17 de agosto de 2013, participou da reunião do Fórum e Justiça no CEDECA;
- Dia 26 de agosto de 2013, participou de reunião da comissão preparatória da Conferência das cidades na Secretaria das Cidades;
- Dia 09 de setembro de 2013, participou de reunião da comissão preparatória da Conferência das cidades na Secretaria das Cidades.
- Dia 11 de setembro de 2013, participou do Seminário – Direito de Manifestação: possibilidades e limites no Auditório da Justiça Federal;
- Dia 13 de setembro de 2013, participou do Seminário “Habitação e Moradia – Responsabilidade de todos”, promovido pela Associação dos Defensores Públicos do Estado do Ceará - ADPEC, em parceria com a Federação de Entidades de Bairros e Favelas de Fortaleza na Assembleia Legislativa;
- Dias 16 e 17 de setembro de 2013, participou da reunião do Colégio de Ouvidorias de Defensoria Públicas do Brasil em Brasília- DF;
- De 18 a 20 de setembro de 2013, participou da 5ª Conferência Estadual das Cidades, tema “ Quem muda a Cidade somos nós: Reforma Urbana já” no Hotel Romanos em Fortaleza.;
- Dia 25 de setembro de 2013, participou da reunião da comissão preparatória da 5ª Conferência das Cidades na Secretaria das Cidades;
- Dia 26 de setembro de 2013, participou da reunião para criar o conselho de desenvolvimento urbano – SECULTFOR.



- Dia 26 de setembro de 2013, participou de reunião com os militantes da barragem Figueiredo / assentamento de russas e com o Superintendente do DNOCS, no DNOCS;
- Dia 01 de outubro de 2013, participou do evento “ Defensoria uma instituição do povo! As organizações e movimentos populares entregam sua visão sobre a Defensoria – as candidaturas à defensor (a) geral para a Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará- no auditório do CEDECA.
- Dia 02 de outubro de 2013, participou da reunião do processo de formação do conselho da Ouvidoria no Cearah Periferia;
- Dia 21 de outubro de 2013, participou da reunião da comissão preparatória da 5º Conferência das Cidades na Secretaria das Cidades.
- Dia 01 de novembro de 2013, participou da reunião da comissão preparatória da 5º Conferência das Cidades na Secretaria das Cidades;
- Dia 13 de novembro de 2013, participou da reunião do Colégio de Ouvidorias de Defensoria Públicas do Brasil em Vitória /ES;
- Dia 14 e 15 de novembro de 2013, participou do XI Congresso Nacional de Defensores Públicos, cujo tema “ Defensoria Pública e seus novos desafios em Vitória /ES;
- Dia 18 de novembro de 2013, fez uma visita técnica na Defensoria Pública de São Paulo/ SP;
- Dia 25 de Novembro de 2013, participou da 1º Reunião Itinerante da ABO/CE 2013/2015 (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsmam. Tema” Ouvidoria, Cidadania e Controle Social” na Câmara Municipal de Maranguape.
- Dia 26 e 28 de novembro de 2013, participou da Programação da Sessão Final do Tribunal Popular na Faculdade Católica de Fortaleza – Seminário da Prainha.
- Dia 29 de novembro de 2013, participou do VI Encontro Estadual de Controle Interno. Tema “Sistemas de Informações, Auditoria Contínua e Controle Interno no Auditório do Palácio da Abolição ;
- Dia 03 de dezembro de 2013, participou da Audiência Pública “Inclusão de crianças com alergia alimentar em escolas públicas e particulares na Câmara Municipal de Fortaleza;



- Dia 10 de dezembro de 2013, participou do Dia Internacional de Direitos Humanos, Lançamento da Cartilha de Direitos Humanos da Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal de Fortaleza – o evento se realizou no auditório da Justiça Federal, no qual a Defensoria Pública foi premiada pelo Fórum Justiça pela a iniciativa da implementação da Ouvidoria Geral Externa, enquanto modelo inovador e democrático;
- Dia 18 de dezembro de 2013, participou de reunião com o Dr. Roberto Moreira – Coordenador da Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua, a fim de discutir uma parceria com o sistema de Ouvidoria da justiça, na sala da Ouvidoria da DPGE;

4 . RECOMENDAÇÕES

Mais uma vez a grande campeã de demandas nesta ouvidoria são as solicitações de serviço, principalmente por ausência de defensor em muitas comarcas do interior do Ceará, assim a Ouvidoria recomenda a realização de concurso público urgente, tendo como principal objetivo ocupar os cargos de defensores públicos vazios, principalmente nas comarcas que já tinham defensor e por alguma razão foram tirados, a exemplo de Canindé, Itapajé, Baturité dentre outras.

Quanto a participação da Ouvidoria no curso de formação de defensores públicos é de suma relevância que permaneça, no sentido de orientar e tentar repassar uma visão mais cidadã e humana aos novos defensores públicos nos atendimentos aos cidadãos.

Para finalizar ressaltamos algumas recomendações:

- Capacitação humana para colaboradores , defensores e todos que fazem a Defensoria Pública para sensibilização de um atendimento mais humanizado;
- Criação de um balcão de informação no Núcleo Central de Atendimento – NCA para que a informação seja centralizada e uníssona evitando ruídos e constrangimentos desnecessários aos cidadãos;
- Adotar em todas as defensorias públicas o meio de entrada para a Ouvidoria da caixa de sugestões, para que possamos ter maior demandas avaliativas do trabalho da Defensoria Pública;
- Continuar as parcerias com órgãos internos e externos no fortalecimento da instituição;



- Participação da Ouvidoria Geral nos espaços de decisão e construção de propostas para melhorias da DPGE, levando em consideração o olhar crítico-propositivo do órgão;
- Estruturação funcional e financeira da Ouvidoria afim de realizar atividades com maior agilidade;
- Publicização de dados e informações relevantes aos serviços da Defensoria afim de facilitar a vida do cidadão que busca os serviços;
- Defensoria criar estratégias para que a realização de concurso público para defensor público possa ser realizado com a máxima urgência;
- Fazer panfletos informativos com a relação dos documentos básicos necessários para o atendimento na defensoria pública afim de que se evite ausência de informação para os usuários;
- Quanto ao atendimento, estabelecer o número de senhas referente ao número de atendimento com o defensor público, tendo em vista que as senhas são distribuídas até as 13hs, no entanto nem sempre o usuário chega ao defensor público;
- Estabelecer um número mínimo de atendimento para os defensores públicos (Exemplo: mínimo de atendimento: 20 senhas por dia), respeitando a autonomia do defensor, contudo respeitando também o direito do cidadão que paga seus impostos;
- Maior reconhecimento da Ouvidoria em citações em eventos e atos solenes da defensoria pública, esta enquanto membro do CONSUP- Conselho Superior da Defensoria ser reconhecida como tal;

5 . CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório será repassado para a dirigente do órgão tomar conhecimento e as providências cabíveis no que achar necessário.

Atenciosamente,

Ana Virginia Ferreira Carmo

Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará

Fortaleza, 13 de janeiro de 2014.