DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ

Dezembro de 2015

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....3

2. O PROCESSO ELEITORAL PARA A OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ.....4

3. GESTÃO 2015/2017 – INICIANDO O TRABALHO.....5

3.1 Visitas aos Núcleos e Varas da Defensoria.....5

3.2 Participação na Comissão de Atualização do Regime Jurídico da Defensoria Pública do Estado do Ceará ….....7

3.3 O atendimento na Ouvidoria Geral Externa.....7

3.4 Agenda da Ouvidoria Geral em 2015.2.....12

4. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES.....16

ANEXO I.....18

ANEXO II.....19

ANEXO III.....20

ANEXO IV.....21

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ

Período: 2015.2
Ouvidora Geral: Merilane Pires Coelho
Secretária Executiva: Ana Cláudia Lima

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho realizado pela Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública do Estado do Ceará no ano de 2015 e os dados dos atendimentos ocorridos no segundo semestre de 2015. As ações executadas pela equipe tiveram como objetivo a reestruturação da gestão do Órgão e política de atendimento, tendo em vista a mudança de gestão promovida por processo eleitoral ocorrido em agosto de 2015. A eleição contou com a participação de representantes de organizações da sociedade civil que elegeram a Sra. Merilane Pires Coelho ao cargo de Ouvidora Geral para o período 2015/2017, substituindo a Sra. Ana Virgínia Ferreira que esteve a frente da Ouvidoria desde 2010, ano de criação da Ouvidoria pela Lei Complementar Federal nº 132, de 07 de outubro de 2009.

Desde a sua criação no âmbito da Defensoria Pública do Ceará, a Ouvidoria Geral Externa vem desenvolvendo um excelente trabalho em defesa dos direitos dos(as) usuários(as) da instituição, da ampliação do acesso à justiça, da promoção da Educação em Direitos e da redução das vulnerabilidades no Ceará. Não temos dúvidas de que a população que mais precisa de atendimento jurídico gratuito inspira o trabalho da ouvidoria, ao buscar o atendimento, serviços e informações que garantam o acesso à justiça, em seu sentido mais amplo. Em um movimento constante para a consolidação da gestão participativa e do controle social para uma Defensoria Pública mais democrática, autônoma, descentralizada e transparente.

É importante ter sempre em vista o quanto é necessário fortalecer sua estrutura e garantir seus meios de comunicação, atendimento e articulação, para que a Ouvidoria possa atuar de forma independente e firme. E pelos dados apresentados nos relatórios semestrais da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Ceará, fica demarcado que muito se fez e pode fazer, ainda, pela Ouvidoria Externa do Ceará. Inegável que o modelo de Ouvidoria externo e autônomo, efetivado nos últimos 4 anos no âmbito da Defensoria Pública do Ceará é o caminho mais recomendável para se realizar um trabalho que apoie a instituição no exercício de sua missão, voltada, principalmente, aos direitos das populações mais vulneráveis e ao(re)conhecimento das situações nas quais as violações de direitos ocorrem.

Em 2015, a Ouvidoria recebeu 936 (novecentos e trinta e seis) manifestações correspondentes, principalmente, à solicitação se serviços e reclamação sobre os serviços prestados pela instituição. O município de Fortaleza e sua Região Metropolitana

concentram 90% das manifestações registradas durante o ano, demarcando a necessidade da interiorização do trabalho da Ouvidoria e ampliação do número de Defensores(as) com atuação em todo o Estado. Compreendemos que a participação da sociedade civil junto à Defensoria Pública deve perfazer esses objetivos, buscando o diálogo com os(as) gestores das políticas públicas para a ampliação do orçamento anual da instituição, e com os(as) Defensores(as) Públicos e organizações sociais das Comarcas do interior, de forma a ampliar o atendimento e permitir o acompanhamento da atuação da Defensoria em todo o Estado.

As mudanças são processuais e exigem a participação de todos(as). Nesse sentido, a Ouvidoria pretende fortalecer os laços com a sociedade civil, os(as) defensores, administração, núcleos e colaboradores(as), visando a indicação de estratégias que possibilitem a celeridade dos processos, o atendimento humanizado, o acompanhamento das políticas institucionais e a ampliação do acesso à justiça justa.

Só com a participação popular poderemos caminhar para uma democracia pautada pela cidadania e fazer do acesso à justiça uma realidade fora da utopia.

2. O PROCESSO ELEITORAL PARA A OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ

O terceiro processo eleitoral para a escolha do(a) Ouvidor(a) Geral da Defensoria Pública do Ceará foi aberto pelo Edital 01/2015, de convocação para a formação da lista tríplice – Biênio 2015-2017[1]. O Edital abriu o processo e apresentou à sociedade civil a composição da Comissão Eleitoral, formada por Defensores(as); e os objetivos da audiência pública de indicação das regras do processo eleitoral, em acordo com a Resolução nº 49 do Conselho Superior da Defensoria Pública do Ceará. A audiência pública foi convocada pelo Edital 02/2015, publicado em 11 de junho de 2015 no site oficial da Defensoria Pública do Ceará[2], e aconteceu no dia 02 de julho de 2015. Participaram representantes da Cáritas Regional, do Instituto Terramar, do Instituto Lourdes Viana, do Instituto Negra do Ceará e da Federação de Bairros e Favelas de Fortaleza[3].

A indicação de candidatos(as) para a composição da lista tríplice encerrou-se no dia 13 de julho de 2015. Oito candidatos se inscreveram e quatro candidatos(as) foram habilitados(as) no processo eleitoral[4]. Logo após, a comissão eleitoral publicou o Edital de convocação das entidades interessadas em indicar representantes para o direito ao voto

1 http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/conselho-superior-da-defensoria-publica-do-ceara-convoca-eleicao-para-formacao-da-lista-triplice-para-escolha-do-ouvidor-geral-da-dpge/

2 http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/dpge-realiza-audiencia-publica-para-conducao-de-processo-eleitoral-para-eleicao-de-ouvidor-geral-da-instituicao/

3 http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/dpge-promove-audiencia-publica-para-discutir-processo-eleitoral-para-ouvidor-geral-da-instituicao/

4 http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/nova-lista-dos-candidatos-habilitados-a-concorrerem-ao-cargo-de-ouvidor-geral-da-dpge-e-divulgada/

plurinominal[5]. Trinta e quatro organizações com assento em conselhos municipais ou estaduais habilitaram-se e participaram da eleição de formação da lista tríplice à escolha do(a) Ouvidor(a) Geral[6]. A finalização do processo eleitoral se deu em reunião do Conselho Superior, no dia 28 de agosto de 2015, com a indicação da candidata mais votada pela sociedade civil[7].

3. GESTÃO 2015/2017 – INICIANDO O TRABALHO

O início do trabalho na Ouvidoria se deu com a nomeação, no dia 08 de setembro de 2015, e o exercício imediato do cargo, tendo em vista que a gestão anterior encerrara as suas atividades no dia 20 de agosto de 2015. O trabalho priorizou o levantamento das manifestações pendentes, do trabalho já realizado e dos arquivos e rede de colaboradores(as) do Órgão. Com base nos resultados obtidos nos últimos quatro anos, mantivemos os princípios da gestão anterior: comunicação ágil entre usuários(as) e defensores(as), comunicação com a Corregedoria Geral, Coordenação dos Defensores da Capital e Coordenação dos Defensores do Interior; Diálogos permanentes com os Fóruns, redes e Conselhos. A participação da Ouvidoria Geral do Ceará no Colégio de Ouvidores(as) das Defensorias teve destaque em setembro com a participação da Ouvidora na Reunião do Colégio realizada em 29 de setembro de 2015. A Reunião do Colégio de Ouvidorias visou, principalmente, a apresentação dos(as) Ouvidores(as) recém-eleitos – Distrito Federal, Paraná, Ceará e Piauí, bem como o compartilhamento dos planos de trabalho de cada estado.

3.1 Visitas aos Núcleos e Varas da Defensoria

Em outubro, realizamos visitas aos núcleos especializados e às Defensorias, visando o acompanhamento da dinâmica de atendimento, o (re)conhecimento do cotidiano dos(as) Defensores(as) e dos(as) colaboradores(as). A realidade de alguns Núcleos e Defensorias chama a atenção. Nas Defensorias Cíveis e da família destacou-se o cotidiano dos(as) colaboradores(as), com demandas excessivas para o atendimento realizado por equipes pequenas. O espaço reduzido do atendimento agrava, ainda mais, a situação, onde usuários(as) insatisfeitos(as) manifestam-se reclamando por atendimento, enquanto outros(as) aguardam a chamada da senha que pra eles(as) não segue critérios justos. Não há uma uniformização do atendimento realizado pelos Defensores(as) que atuam nas Defensorias de Família e Cíveis. No caso da Família, alguns Defensores(as) agendam o atendimento e outros(as) não. O número de senhas distribuídas não corresponde a um padrão estabelecido e os horários de atendimento de cada Defensor(a) são diferenciados. Nas Defensorias Cíveis, o atendimento é agendado de forma presencial (todos os dias), por telefone (somente às sextas-feiras) ou e-mail (diariamente). Devido à demanda das Defensorias Cíveis, é comum a Ouvidoria receber

5 http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/eleicao-para-formacao-da-lista-triplice-dos-candidatos-ao-cargo-de-ouvidor-geral-da-dpge-sera-no-proximo-dia-07-de-agosto-de-2015/

6 http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/lista-com-os-nomes-das-representacoes-habilitadas-para-votar-na-eleicao-do-cargo-de-ouvidor-geral-da-dpge-e-divulgada/

7 http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/conselho-superior-elege-nova-ouvidora-geral-da-dpge-em-sessao-extraordinaria/

reclamação dos(as) usuários(as) da Defensoria sobre a inoperância do telefone para o agendamento. Não foram identificadas as informações sobre atendimento nessas Defensorias, bem como em outras Defensorias, no site institucional da Defensoria Pública. A Defensoria poderia disponibilizar orientações para o acesso no seu site institucional.

A Ouvidoria também visitou o Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher - NUDEM e participou de reunião com a Supervisora do Núcleo, Dra. Elizabeth Chagas. O NUDEM está situado em um prédio cedido pela Prefeitura de Fortaleza e não possui infraestrutura adequada à acessibilidade, inviabilizando o atendimento digno e com autonomia a uma mulher com deficiência. O prédio não disponibiliza identificação dos órgãos que sedia na área externa, e as usuárias recorrem aos seguranças homens para a obtenção de informações. São os mesmos que abrem o portão de ferro e liberam a entrada e o acesso das mulheres aos serviços. Em reunião com a Supervisora, a Ouvidoria teve acesso ao relatório de dependência geral de 2014 que apresentava dados dos atendimentos realizados em 2014, divididos por estado civil, cor, escolaridade, situação de violência, tipos de violência e dependência. Em acordo com os dados do relatório, as mulheres que buscam o NUDEM são, em sua maioria, solteiras (57,68%), negras (pardas e pretas e morenas 70%); possuem o Ensino Médio completo (31,82%); têm dependência familiar e já sofreram violência física, psicológica ou moral. A apresentação dos indicadores pelo Núcleo é uma prática que deveria ser adotada por todos os núcleos da Defensoria. Tendo em vista a relevância da sistematização dos serviços para o planejamento das políticas públicas estaduais.

A visita ao NUAJA, Núcleo de Atendimento aos Jovens e Adolescentes em Conflito com a Lei, contou com reunião previamente agendada com a Defensora Pública, Dra. Andréa Rebouças, e o Supervisor em exercício do Núcleo, Dr. Alfredo Homsi. Na ocasião, os Defensores apresentaram a dinâmica do atendimento e a situação do sistema socioeducativo no estado. Destacou-se a realização do Projeto “Defensores sem Fronteiras”, promovido pelo Condege e a Defensoria, que analisou todos os processos dos(as) adolescentes cumprindo medidas em meio fechado – 1.663 (um mil, seiscentos e sessenta e três) processos analisados de 802 (oitocentos e dois) adolescentes cumprindo medidas. As análises foram encaminhadas ao judiciário e Ministério Público. A reunião também tratou da necessidade de plantões da infância. Havia uma demanda da sociedade civil para que a Defensoria implementasse plantões nos finais de semana e feriados, tendo em vista que os adolescentes apreendidos nos finais de semana são ouvidos pelo delegado de plantão e encaminhados para a oitiva do Ministério Público. Sem a presença de Defensor(a) Público(a). A maioria é encaminhada ao cumprimento de medidas em meio fechado. Outros pontos destacados na reunião: fomentar o debate sobre a inconstitucionalidade das oitivas informais do Ministério Público com os(as) adolescentes; promover a justiça restaurativa; e fortalecer o Comitê de Combate à Tortura.

A Ouvidoria também conheceu a dinâmica de funcionamento das Defensorias

Criminais, Fazenda Pública, Núcleo de Atendimento da Defensoria Pública à Infância e Juventude – NADIJ, Núcleo de Assistência aos Presos Provisórios e às Vítimas da Violência - NUAPP, Núcleo Especializado em Execuções Penais - NUDEP, Núcleo de Habitação e Moradia, Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas e Núcleo Central de Atendimento. As informações coletadas durante as visitas serviram para a (re)estruturação das diretrizes de atendimento da Ouvidoria: comunicação direta com os(as) supervisores(as) de núcleos e Defensores(as) para encaminhamento das manifestações relacionadas ao atendimento dos(as) defensores(as) e informações sobre processos; às reclamações relativas ao atendimento realizado pelos(as) colaboradores(as) e à infraestrutura disponibilizada aos(às) usuários(as) pela Defensoria. As reclamações sobre má conduta, não-exercício das funções, falta de urbanidade, desempenho e zelo no exercício do cargo de Defensor(a) Público(a) serão averiguadas pela Ouvidoria e, quando necessário, encaminhadas à Corregedoria Geral para as providências cabíveis.

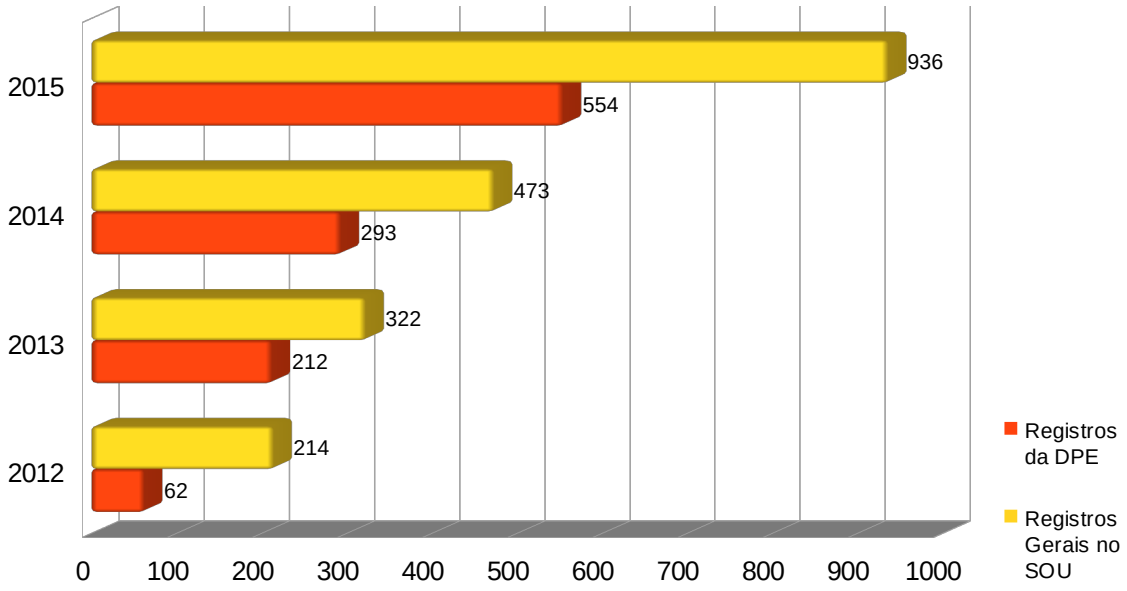
3.2 Participação na Comissão de Atualização do Regime Jurídico da Defensoria Pública do Estado do Ceará

O trabalho na comissão aconteceu semanalmente, durante o segundo semestre de 2015, onde a Ouvidoria integrou o grupo de trabalho composto por Defensores(as) Públicos e representante da ADPEC. Durante o trabalho, a comissão analisou aspectos da Lei estadual, visando o fortalecimento institucional, a consolidação da autonomia política e orçamentária da Defensoria e a dinamização da gestão.

3.3 O atendimento na Ouvidoria Geral Externa

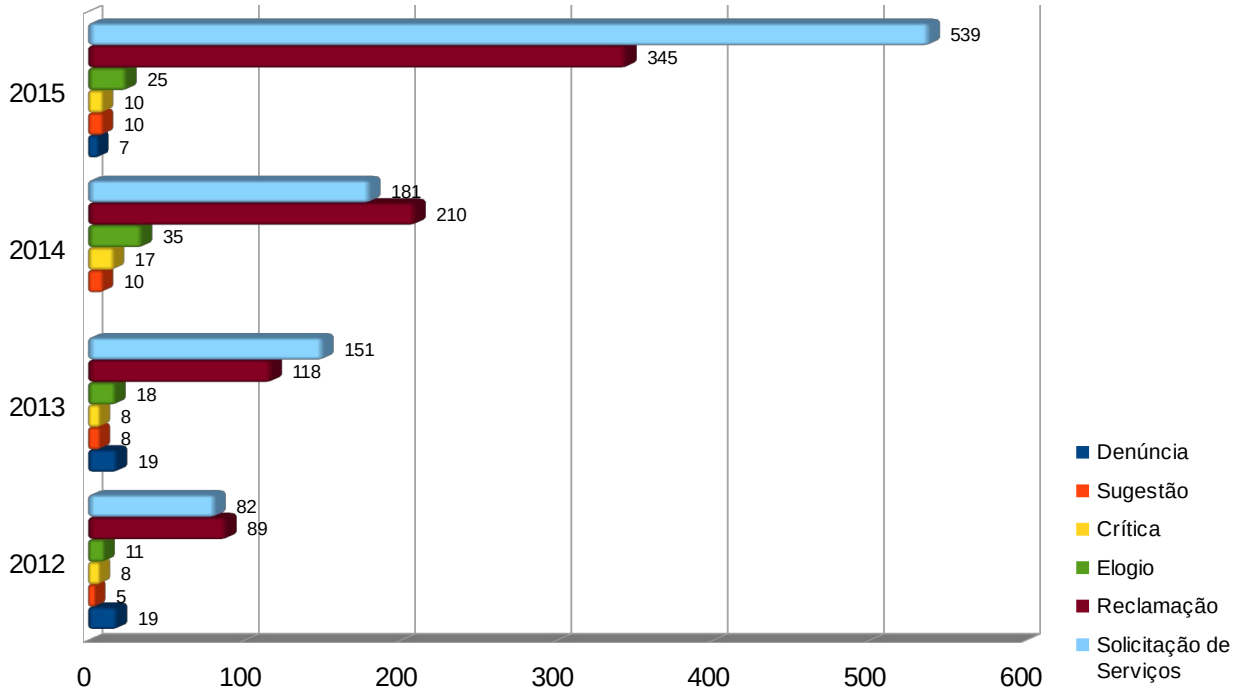
A Ouvidoria utiliza o Sistema Integrado de Ouvidorias – SOU da Controladoria Geral do Estado para registrar todas as manifestações dos(as) usuários(as) sobre os serviços da Defensoria Pública do Ceará, recebidas de forma presencial, por telefone, e-mail institucional, formulário eletrônico do site institucional ou carta. Em 2015, a Defensoria recebeu 936 manifestações do Sistema SOU[8] e, destas, 554 registros foram realizados pela Ouvidoria[9]. A maioria dos registros é de solicitação de serviços: número de processo em atraso, atendimento de Defensor(a) nas Defensorias Cíveis ou de Família e designação de Defensor(a) Público(a) para os Juizados Cíveis e Criminais. No gráfico abaixo, é possível identificar a ampliação do atendimento da Ouvidoria nos últimos quatro anos.

8 Ver Anexo I.
9 Ver anexo II.



As manifestações apresentadas pela população atendida na Defensoria Pública do Ceará foram registradas no Sistema SOU com a indicação do assunto: solicitação de serviços, reclamação, elogio, crítica, sugestão e denúncia. Em 2015, as manifestações contendo reclamação ou solicitação de serviço representaram quase 94% do total de registros recebidos pela Defensoria. O quadro abaixo mostra que de 2012 a 2014 essas duas categorias também foram as mais indicadas nos registros. As críticas registradas estão associadas ao atendimento nos núcleos e Defensorias, bem como à falta de Defensor Público nas Comarcas. Principalmente em Fortaleza e Região Metropolitana. Todas as denúncias recebidas tratavam dos serviços de Órgãos da administração e segurança pública, seguidas de solicitação de intervenção da Defensoria Pública do Ceará.

Manifestações por assunto nos últimos quatro anos:



A maioria dos registros de reclamação foi direcionada às Coordenadorias dos Defensores(as) da Capital e do Interior – substituição de Defensor(a), designação para os Juizados e para as comarcas do interior, ao Núcleo Central de Atendimento – atendimento inapropriado, número de senhas insuficientes e demora na indicação do número de processo, e à Corregedoria Geral, nos casos de insatisfação com o(a) Defensor(a) que exigiu a substituição. A Ouvidoria Geral registrou 119 (cento e dezenove) solicitação de serviços e reclamação que não foram encaminhadas a nenhum órgão, tendo em vista que as informações necessárias à formulação da resposta eram de conhecimento da equipe da Ouvidoria. Algumas demandas não eram da competência da Defensoria Pública do Ceará, porém os(as) usuários(as) receberam as informações do órgão devido.

MANIFESTAÇÕES PARA A DEFENSORIA EM 2015[10]				
Órgão	Solicitação de Serviços	Reclamação	Elogio	Total de Manifestações recebidas
CDC - Capital	360	93		454
Ouvidoria Geral	54	45		119
NCA	30	84		118

10 Ver anexo III

Corregedoria Geral	10	29		42
CDI - Interior	17	17		35
Juizado Especial	20	1		21
Gabinete	3	3	13	20
Vara cível	4	13		18
Núcleo do Consumidor	4	11		15
Defensoria Família		12	2	15
Asses. Des. Projetos	3	9		13
Alô Defensoria		8		8
Núcleo de Conciliação	3	3		6
Defensoria Sucessões	1	4		5
Núcleo da Saúde	2	2		4
Defensoria Criminal	2	1		3

Os meios de entrada mais utilizados pelos(as) usuários(as) da Defensoria em 2015 foram o presencial (539), o telefone (251), a internet (74) e o e-mail institucional da Ouvidoria (69). Nos últimos 4 (quatro) anos, a Ouvidoria registrou um número maior de manifestações por meio presencial. Com exceção do ano de 2014 que obteve um número maior de manifestações por telefone.

Nos relatórios produzidos pelo Sistema SOU em 2015, é possível avaliarmos a participação da população cearense dividida por municípios. O município de Fortaleza apresenta o maior número de registros, seguido por São Gonçalo do Amarante, Caucaia e Maracanaú. Embora o campo de do município seja de preenchimento obrigatório no formulário do Sistema Sou, o número de manifestações sem a indicação do município representa o segundo maior índice.

Abaixo a relação dos municípios indicados nas manifestações recebidas em 2015 e no seu último semestre.

Manifestações divididas por municípios		
Município	2015	2015.2
Fortaleza	808	264
Não identificado	50	16
São Gonçalo do Amarante	11	5

Caucaia	10	5
Maracanaú	8	5
Canindé	4	1
Horizonte	4	1
Itaitinga	4	4
Limoeiro do Norte	4	
São Paulo	4	3
Aquiraz	2	
Brasília	2	
Eusébio	2	
Maranguape	2	1
Pacatuba	2	
Sobral	2	1
Acaraú	1	1
Almino Afonso	1	1
Apuiarés	1	1
Aracati	1	
Ararendá	1	
Camocim	1	
Granja	1	1
Iguatu	1	
Ipueiras	1	
Itapajé	1	1
Itatira	1	1
Juazeiro do Norte	1	
Monsenhor Tabosa	1	
Morada Nova	1	
Mucambo	1	1
Quixadá	1	
Rio de Janeiro	1	

Algumas manifestações recebidas em 2015 não tiveram o registro no Sistema SOU, tendo em vista que a equipe da Ouvidoria finalizou a demanda no mesmo dia da ocorrência. São os casos dos(as) usuários(as) que solicitaram o número de processo em atraso; atendimento por Defensor(a) nos Juizados Especiais e atendimento no Núcleo

Central de Atendimento. Nesses casos, a equipe entrou em contato com os(as) Supervidores(as) e Defensores(as) Públicos para a obtenção das informações necessárias, realizando encaminhamento do(a) usuário(as) ao setor específico. Embora não ocorra o registro no sistema, a Ouvidoria mantém uma planilha de controle para avaliação semestral dos tipos de demandas recebidas pelo Órgão. No segundo semestre de 2015, quando a planilha foi adotada, a Ouvidoria recebeu 91 manifestações com finalização no mesmo dia da ocorrência. A maioria registrada por mulheres: 56 (cinquenta e seis) mulheres e 35 (trinta e cinco) homens. As mulheres também são maioria nos registros do Sistema SOU.

A Ouvidoria é o órgão responsável por administrar as solicitações recebidas via Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), também disponibilizado no Sistema da Controladoria geral do Estado. Por meio do SIC, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber a resposta em até 20 dias. Em 2015, a Ouvidoria recebeu e encaminhou 120 (cento e vinte) solicitações de informações aos órgãos da Defensoria, onde 63% foram solicitações de informações sobre o atendimento dos núcleos, varas e órgãos da Defensoria Pública do Ceará[11].

3.4 Agenda da Ouvidoria Geral em 2015.2

- Dia 03 de setembro de 2015: Reunião no Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa para apresentação do Projeto “Pelas Asas de Maat”, coordenado e executado pelo Instituto Negra do Ceará com o apoio da Sejus. O projeto tem como objetivo a realização de formação política com 60 mulheres, onde 20% deve ser mulheres com processo já julgado e 80% mulheres em situação de prisão provisória. No mesmo dia, a Ouvidoria participou da reunião da Comissão de Atualização do Regime Jurídico da Defensoria Pública do Estado do Ceará;

- Dia 09 de Setembro de 2015: Compôs a mesa da Audiência Pública de lançamento da Marcha Nacional das Mulheres Negras na Assembleia Legislativa;

- Dia 11 de Setembro de 2015: Entrevista na Rádio FM Assembléia sobre o trabalho da Ouvidoria Geral Externa;

- Dia 14 de Setembro de 2015: Visita ao Núcleo de Enfrentamento à Violência contra a Mulher (NUDEM) e reunião com a Defensora Pública Dra. Elizabeth das Chagas para o mapeamento das demandas apresentadas no Núcleo.

- Dia 16 de Setembro de 2015: Comissão de Atualização do Regime Jurídico da Defensoria Pública do Estado do Ceará;

11 Ver anexo IV.

- Dia 16 de Setembro de 2015: Roda de Conversa sobre Direitos Humanos dos Imigrantes E Refugiados no Brasil" no Auditório de Justiça Federal no Ceará – Centro; E reunião com o Fundo Brasil de Direitos Humanos na Casa Feminista Ceará.

- Dia 18 de Setembro de 2015: Reunião do Conselho Superior – CONSUP – na sala de reuniões DPGE/CE.

- Dia 23 de Setembro de 2015: compôs a mesa da Audiência Pública sobre a "Necessidade de Defensores Públicos nas Comarcas do Estado do Ceará, no Complexo de Comissões Técnicas da Assembleia Legislativa.

- Dia 25 de Setembro de 2015: Debate para escolha do(a) Defensor(a) Público(a) Geral, na Assembleia Legislativa.

- Dias 28 e 29 de Setembro de 2015: Reunião do Colégio de Ouvidorias em São Luís - Maranhão/MA.

- Dia 02 de Outubro de 2015: 1º Seminário de Gestão Estratégica da Defensoria Pública – No Auditório Jesus Xavier de Brito – DPGE/CE.

- Dia 07 de Outubro de 2015: Reunião com o Presidente do ISER, na Ouvidoria Geral – DPGE/CE.

- Dia 07 de Outubro de 2015: Compôs a mesa de abertura do IV Seminário "Outros Olhares", na Casa Amarela Eusélio Oliveira/UFC, como representante da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará.

- Dia 09 de Outubro de 2015: Reunião da Comissão de Atualização do Regime Jurídico da Defensoria Pública do Estado do Ceará; reunião com os(as) Defensores(as) Públicos(as) do Núcleo de Atendimento aos Jovens Adolescentes em Conflito com a Lei;

- Dia 13 de Outubro de 2015: Sessão Extraordinária do Conselho Superior – CONSUP – DPGE/CE.

- Dia 15 de Outubro de 2015: Reunião na Coordenadoria de Direitos Humanos para discutir as violações contra mulheres em situação de rua. O debate utilizou como tema principal a situação de uma moradora de rua da cidade de Icó, vítima de violência sexual. Participaram da reunião representantes das Coordenadorias de políticas para Mulheres e de Igualdade racial.

- Dia 16 de Outubro de 2015: Sessão Ordinária do Conselho Superior – CONSUP –

DPGE/CE.

- Dia 19 de Outubro de 2015: Reunião com a Associação Quilombola do Cumbe/Aracati, na sala da Ouvidoria Geral / DPGE; e reunião com o Conselho Pastoral dos Pescadores – CPP.

- Dia 20 de Outubro de 2015: visitou o Núcleo do Mucuripe e o Núcleo Especializado em Execução Penal – NUDEP .

- Dia 21 de Outubro de 2015: Entrevista à Rádio FM Assembleia sobre o trabalho da Ouvidoria Geral; reunião com a Defensora Pública Geral, Dra. Andréa Coelho, sobre o orçamento de 2016; visitas às Defensorias Cíveis, Família, Sucessões; Fazendas Públicas; às varas criminais e ao Núcleo de Atendimento à Infância e à Juventude - Nadij

- Dia 22 de Outubro de 2015: Sessão Extraordinária do Conselho Superior – Sala de Reuniões – DPGE.

- Dia 23 de Outubro de 2015: Reunião da Comissão de Atualização do Regime Jurídico da Defensoria Pública do Estado do Ceará. Na Sala de Reuniões DPGE.

- Dia 26 de Outubro de 2015: Reunião do Conselho Estadual dos Direitos Humanos na Sejus; compôs a mesa de debate “Ética, Mídia e Direitos Humanos”, na Semana Acadêmica da Faculdade Cearense – FAC.

- Dia 27 de Outubro de 2015: Reunião com as Organizações da Sociedade Cível – Centro das Pastorais.

- Dia 28 de Outubro de 2015: Reunião no Fórum de Direitos da Criança e Adolescente.

- Dia 29 de Outubro de 2015: Sessão Extraordinária do Conselho Superior do ano 2015.

- Dia 03 de Novembro de 2015: Reunião com o Conselho Nacional de Direitos Humanos, no Centro de Defesa da Criança e do Adolescente – CEDECA, sobre o Sistema Socioeducativo.

- Dia 04 de Novembro de 2015: Seminário sobre Lei Orgânica Anual e Plano Plurianual – Na Assembleia Legislativa do Ceará.

- Dia 06 de Novembro de 2015: Sessão Ordinária do Conselho Superior – CONSUP.

- Dia 09 de Novembro de 2015: Reunião com a Coordenadoria das Defensorias do Interior – CDI e a Defensoria de Aracati sobre o acompanhamento das ações das comunidades;

- Dia 10 de Novembro de 2015: Sessão Extraordinária do Conselho Superior – CONSUP – Eleição do Corregedor Geral;

- Dia 13 de Novembro de 2015: Reunião com a Equipe de Gestão da Defensora Pública Geral recém-eleita;

- Dia 14 de Novembro de 2015: Reunião do Fórum Justiça – na ADPEC;

- Dia 17 de Novembro de 2015: Reunião da Comissão de Atualização do Regime Jurídico da Defensoria Pública do Estado do Ceará. Na Sala de Reuniões DPGE.

- Dia 18 de Novembro de 2015: Sessão Solene de posse de 27 (vinte e sete) novos(as) Defensores(as) Públicos(as) – CONSUP.

- Dia 19 de Novembro de 2015: Apresentou a Ouvidoria Geral Externa no curso de formação para os(as) novos(as) Defensores(as).

- Dia 23 de Novembro de 2015: Viajou a Aracati para participar de reunião com a Defensoria de Aracati e lideranças comunitárias de Aracati – Ce;

- Dia 24 de Novembro de 2015: Reunião com o Vice-Reitor da Universidade Federal do Ceará sobre os casos de racismo nos Campus da Universidade.

- Dia 25 de Novembro de 2015: Reunião do Fórum da Criança e Adolescente.

- Dia 27 de Novembro de 2015: Sessão Extraordinária do CONSUP.

- Dia 01 de Dezembro de 2015: Sessão Solene de Posse de 01(um) Defensor Publico.
-
- Dia 03 de Dezembro de 2015: Sessão Solene e Extraordinária de posse e transmissão do Cargo de Defensor Público Geral do Estado do Ceará.

- Dia 07 de Dezembro de 2015: Solenidade de Posse de uma Defensora Pública – DPGE.

- Dia 08 de Dezembro de 2015: Reunião do Fórum da Zona Costeira – Instituto Terramar.

- Dia 10 de Dezembro de 2015: Prêmio Fórum Justiça Maria Amélia Leite na Defensoria Pública do Estado do Ceará.

- Dia 11 de Dezembro de 2015: Audiência Pública do Poder Judiciário – No Fórum Clóvis Beviláquia.

4. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Os resultados apresentados comprovam que é possível realizar um trabalho eficiente e, ao mesmo tempo, reinventar um modelo pautado na interlocução efetiva com a sociedade civil. Onde a participação popular e o controle social sejam instrumentos à justiça civil e à justiça criminal, e o direito seja aplicado sem diferenciações de classe; com respeito as diversas expressões de identidades de gênero e de orientação sexual, étnicas, racial, cultural e religiosas; valorização dos territórios e culturas tradicionais; promoção dos direitos das pessoas com deficiência; combate à violência doméstica e familiar contra a mulher, em todas as suas formas interseccionais; e defesa irrestrita do direito à moradia, saúde e educação.

Com base nos dados observados e na experiência acumulada à frente do Órgão, apontamos algumas sugestões para a ampliação do acesso à Defensoria Pública do Ceará:

1 – Tendo em vista a crise do sistema socioeducativo que gerou a crescente demanda do Núcleo de Atendimento aos Jovens e Adolescentes em Conflito com a Lei, indicamos a regulamentação dos plantões da infância nos finais de semana e feriados;
2 – A Defensoria ainda não possui um sistema de plantão geral. E, por isso, apontamos a urgência da instalação desse sistema, bem como a criação de um Órgão específico de controle e monitoramento dos plantões da Defensoria;
3 – Capacitação continuada dos(as) colaboradores(as) da Defensoria, com base no desenvolvimento dos conhecimentos e habilidades específicas;
4 – Disponibilizar no site institucional da Defensoria todas as informações referentes ao atendimento das Varas, Defensoria, Núcleos e Instituições de Ensino Superior conveniadas, do interior e da capital, especificando quando não houver uniformização do atendimento realizado pelos(as) defensores(as);
5 – Oferecer mais de um número de telefone para os(as) usuários(as) das Defensorias Cíveis que desejam agendar o atendimento. É alto o número de reclamações sobre a inoperância do telefone de agendamento das Defesorias;
6 – Ampliar o atendimento do “Alô Defensoria-129” e garantir que a população cearense tenha acesso ao serviço por meio de ligações feitas por telefone móvel;
7 – Avaliar continuamente o atendimento e serviços da Defensoria por meio de formulários disponibilizados à população atendida;
8 – Sistematização anual dos atendimentos realizados pela Defensoria, classificados por gênero, raça/cor, escolaridade, renda familiar e outras classificações que permitam a

construção do quadro de atendimento da instituição;
9 – Instalação do serviço 0800 no atendimento da Ouvidoria Geral Externa;
10 – Produção de material de comunicação e divulgação do trabalho da Ouvidoria e suas formas de atendimento para ser distribuído em todas as unidades da Defensoria Pública do Ceará e instituições que atua.
11 – Implementação de formulários de avaliação dos serviços nos Órgãos, Núcleos e Varas da Defensoria;
12 – Instalação do Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher – NUDEM em outra Sede com acessibilidade e atendimento humanizado às mulheres vítimas de violência;
13 – Desenvolvimento do sistema virtual da Ouvidoria para o recebimento das manifestações, em virtude da autonomia da Defensoria Pública, conquistada através da Emenda à Constituição Estadual Nº 80/2014.

Fortaleza, 17 de maio de 2016

Merilane Pires Coelho
Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Ceará

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

ANEXO I

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO
Governo do Estado do Ceará

Tipo de Manifestação

SOU - Sistema de Ouvidoria

SOU
SISTEMA DE OUVIDORIA

Período : 01/01/2015 **a** 31/12/2015

Órgão : DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO

Tipo de Manifestação	Total de Manifestações
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	539
RECLAMAÇÃO	345
ELOGIO	25
CRÍTICA	10
SUGESTÃO	10
DENÚNCIA	7
Total	936

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

ANEXO II

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
Governo do Estado do Ceará

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS PELA SETORIAL

SOU - Sistema de Ouvidoria

SOU SISTEMA DE OUVIDORIA

Órgão: DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO

Geral		**Período:**	01/01/2015 a 31/12/2015
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS:	554		

POR TIPO		**Período:**	01/01/2015 a 31/12/2015
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	342		
RECLAMAÇÃO	192		
ELOGIO	13		
SUGESTÃO	5		
CRÍTICA	1		
DENÚNCIA	1		

POR MEIO DE ENTRADA		**Período:**	01/01/2015 a 31/12/2015
PRESENCIAL	379		
TELEFONE	122		
E-MAIL	53		

POR ÓRGÃO		**Período:**	01/01/2015 a 31/12/2015
DPGE	554		

POR SITUAÇÃO		**Período:**	01/01/2015 a 31/12/2015
FINALIZADO	554		

10/05/2016 14.01.33 Página 1 de 1

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

ANEXO III

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Manifestação por Unidade

SOU - Sistema de Ouvidoria

Órgão : DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO
Período: 01/01/2015 **a** 31/12/2015

Unidade	Total
CDC - CAPITAL-DPGE	454
OUVIDORIA - DPGE	119
NÚCLEO CENTRAL DE ATENDIMENTO	118
CORREGEDORIA-DPGE	42
CDI - INTERIOR-DPGE	35
JUIZADO ESPECIAL CIVEL E CRIMINAL	21
GABINETE - DPGE	20
VARA CÍVEL - DPGE	18
NÚCLEO DO CONSUMIDOR - DPGE	15
VARA FAMÍLIA - DPGE	15
NÃO INFORMADO	14
ASSESSORIA DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS- DPGE	13
ALÔ DEFENSORIA- 129	8
NÚCLEO CONCILIAÇÃO - DPGE	6
DEFENSORIA SUCESSÕES	5
NUCLEO DA SAUDE	4
DEFENSORIA CRIMINAL	3
6º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL	2
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL- DPGE	2
COMUNICAÇÃO- DPGE	2
DEFENSORIA DE CAUCAIA	2
ADMINISTRATIVO-DPGE	1
CENTRO DE ESTUDOS JURIDICOS- CEJ-DPGE	1
COMARCA DE FORTIM	1
COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA- DPGE	1
DEFENSORIA DA FAZENDA PÚBLICA	1
Execuções Fiscais e de Crimes contra a Ordem Tributária	1
JUIZADO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER	1
NADIJ - NÚCLEO DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE	1

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

ANEXO IV

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
Governo do Estado do Ceará

Solicitações de Informações por órgão

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

Acesso à Informação

Órgão: DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO

Solicitações de Informações no prazo

Situação : FINALIZADO **Período:** 01/01/2015 a 31/12/2015

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0539396	02/01/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0539857	05/01/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0540134	06/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0540243	07/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0540526	08/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0540600	08/01/2015		TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)
0540723	08/01/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0540781	08/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0541359	12/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0541549	13/01/2015		ATENDIMENTO E SERVIÇOS DA DEFENSORIA (CAUSA FAMÍLIA)
0542201	14/01/2015		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0542263	15/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0542503	15/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0543129	19/01/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0546810	03/02/2015		SOLICITAÇÃO DE DEFENSOR PÚBLICO EM COMARCA
0547290	04/02/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

18/05/2016 09.22.16 Página 1 de 8

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Solicitações de Informações no prazo

Situação : FINALIZADO **Período:** 01/01/2015 a 31/12/2015

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0548354	09/02/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0548653	10/02/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0548914	11/02/2015		AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS
0549488	13/02/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0551140	24/02/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0551152	24/02/2015		FALTA DE DEFENSOR PÚBLICO
0551484	25/02/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0553385	05/03/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0554663	11/03/2015		DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS
0555969	18/03/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0556477	20/03/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0556794	23/03/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0557964	27/03/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0558360	30/03/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0558893	01/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0559573	07/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0559668	07/04/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0559987	08/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Solicitações de Informações no prazo

Situação : FINALIZADO **Período:** 01/01/2015 a 31/12/2015

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0561001	14/04/2015		SOLICITAÇÃO DE DEFENSOR PÚBLICO EM COMARCA
0561248	14/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0561810	16/04/2015		ATENDIMENTO E SERVIÇOS DA DEFENSORIA (CAUSA TUTELA COLETIVA)
0562011	17/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0562781	22/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0563436	25/04/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0563588	27/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0563721	27/04/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0563738	27/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0563806	27/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0564075	28/04/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0565657	05/05/2015		INFORMAÇÃO RELATIVA A VEÍCULOS
0566891	11/05/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0567383	12/05/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0567703	13/05/2015		INFORMAÇÃO DE COMPETÊNCIA DE OUTRAS INSTÂNCIAS (MUNICIPAL, FEDERAL, LEGISLATIVO, JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO)
0567746	13/05/2015		INFORMAÇÃO DE COMPETÊNCIA DE OUTRAS INSTÂNCIAS

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Solicitações de Informações no prazo

Situação : FINALIZADO **Período:** 01/01/2015 a 31/12/2015

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
			(MUNICIPAL, FEDERAL, LEGISLATIVO, JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO)
0567916	14/05/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0568171	15/05/2015		DOCUMENTAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA
0568242	15/05/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0568322	15/05/2015		ATENDIMENTO E SERVIÇOS DA DEFENSORIA (CAUSA FAMÍLIA)
0568638	18/05/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0569196	19/05/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0569487	19/05/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0573850	29/05/2015		PROJETO DE IDENTIDADE FUNCIONAL - PENSIONISTA
0576106	05/06/2015		PROJETO DE IDENTIDADE FUNCIONAL - SERVIDOR ATIVO
0576188	05/06/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0576321	05/06/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0576793	08/06/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0576975	08/06/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0579286	15/06/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0583564	25/06/2015		PROJETO DE IDENTIDADE FUNCIONAL - SERVIDOR INATIVO
0596132	22/07/2015		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0599587	28/07/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Solicitações de Informações no prazo

Situação : FINALIZADO **Período:** 01/01/2015 a 31/12/2015

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0605254	06/08/2015		ATENDIMENTO AO PÚBLICO INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0605279	06/08/2015	OUVIDORIA - DPGE	ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0606362	10/08/2015		PROJETO DE IDENTIDADE FUNCIONAL - SERVIDOR ATIVO
0607756	12/08/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0608364	13/08/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0614539	01/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0614993	02/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0615436	03/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0615907	04/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0616412	08/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0616547	08/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0616842	09/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0617254	10/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0618115	14/09/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Solicitações de Informações no prazo

Situação : FINALIZADO **Período:** 01/01/2015 a 31/12/2015

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0627644	23/10/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0627687	23/10/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0627939	26/10/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0628799	29/10/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0629037	29/10/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0629655	03/11/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0630238	04/11/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0631251	09/11/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0632083	11/11/2015		INFORMAÇÃO RELATIVA A VEÍCULOS
0632244	12/11/2015		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0634891	24/11/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0635364	26/11/2015		ATENDIMENTO E SERVIÇOS DA DEFENSORIA (CAUSA FAMÍLIA)
0635435	26/11/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
0635915	30/11/2015		IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO
0637202	04/12/2015		INFORMAÇÃO DE COMPETÊNCIA DE OUTRAS INSTÂNCIAS (MUNICIPAL, FEDERAL, LEGISLATIVO, JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO)
0637574	07/12/2015		COMPETÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

Solicitações de Informações no prazo

Situação : FINALIZADO **Período:** 01/01/2015 a 31/12/2015

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0637641	07/12/2015		COMPETÊNCIA DE OUTRA UNIDADE FEDERATIVA
0637645	07/12/2015		COMPETÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO
0637832	08/12/2015		COMPETÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO
0638390	09/12/2015		2A VIA DE DOCUMENTOS E CERTIDÕES E ELABORAÇÕES DE ESCRITURAS E TESTAMENTOS
0639738	15/12/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0640017	16/12/2015		INFORMAÇÃO DE COMPETÊNCIA DE OUTRAS INSTÂNCIAS (MUNICIPAL, FEDERAL, LEGISLATIVO, JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO)
0640100	16/12/2015		ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA
0640222	17/12/2015		INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES
0640278	17/12/2015		COMPETÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

Total : 120