



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
do ESTADO do CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

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

**Agosto de 2016**



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

**SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ATENDIMENTO NA OUVIDORIA REGISTRADOS NO SISTEMA DE OUVIDORIAS – SOU/PERÍODO 2016.1.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Audiência de Aracati.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Audiência Quixadá.....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Audiência Crato.....</b>	<b>8</b>
<b>3.4 Audiência Sobral.....</b>	<b>9</b>
<b>3.5 Audiência Fortaleza.....</b>	<b>10</b>
<b>4. ENCONTROS DEFENSORIA NAS COMUNIDADES.....</b>	<b>12</b>
<b>5. CONSELHO SUPERIOR – CONSUP.....</b>	<b>13</b>
<b>6. ATIVIDADES DA OUVIDORIA DE JANEIRO A 31 DE JULHO 2016.....</b>	<b>14</b>
<b>7. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES.....</b>	<b>18</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXO II.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO III.....</b>	<b>22</b>



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

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

Período: 2016.1

Ouvidora Geral: Merilane Pires Coelho

Secretária Executiva: Ana Cláudia Lima

Auxiliar Técnica: Elane Facundo

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho promovido pela Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública do Estado do Ceará e os dados dos atendimentos ocorridos no primeiro semestre de 2016. A Ouvidoria realizou atendimentos aos usuários e usuárias dos serviços da Defensoria, todos os dias, das 08 às 17 horas, ininterruptamente. Paralelamente, a Ouvidora e equipe técnica formada por uma Secretária Executiva e uma Assessora Técnica, participaram de atividades externas, visando a divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria que oportunizam o diálogo permanente da sociedade civil organizada, usuários(as) da Defensoria, Defensores(as) e instituição. Alguns espaços de atuação da Ouvidoria no primeiro semestre de 2016 foram o Fórum de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente e o Conselho Estadual dos Direitos da Mulher. Além disso, a Ouvidoria participou de todas as reuniões do Conselho Superior realizadas no semestre, intermediando a comunicação com a sociedade civil, sobretudo no que concerne ao debate sobre critérios de aferição da hipossuficiência e ampliação do acesso, e disponibilidade orçamentária para a instituição. A realização do Orçamento Participativo da Defensoria também contou com a participação da Ouvidoria na construção da metodologia participativa e na mobilização dos municípios e comunidades.

No primeiro semestre de 2016, a Ouvidoria iniciou os encontros “Defensoria na comunidade” para interiorizar as suas ações e oportunizar aos defensores(as) o conhecimento sobre as realidades das comunidades rurais, indígenas, quilombolas, ribeirinhas e tradicionais. Os encontros aconteceram no município de Itapipoca e mobilizaram mais de 100 pessoas que puderam conhecer o trabalho da Defensoria no município e a estrutura do sistema de justiça.

## **2. ATENDIMENTO NA OUVIDORIA REGISTRADOS NO SISTEMA DE OUVIDORIAS – SOU/PERÍODO 2016.1**

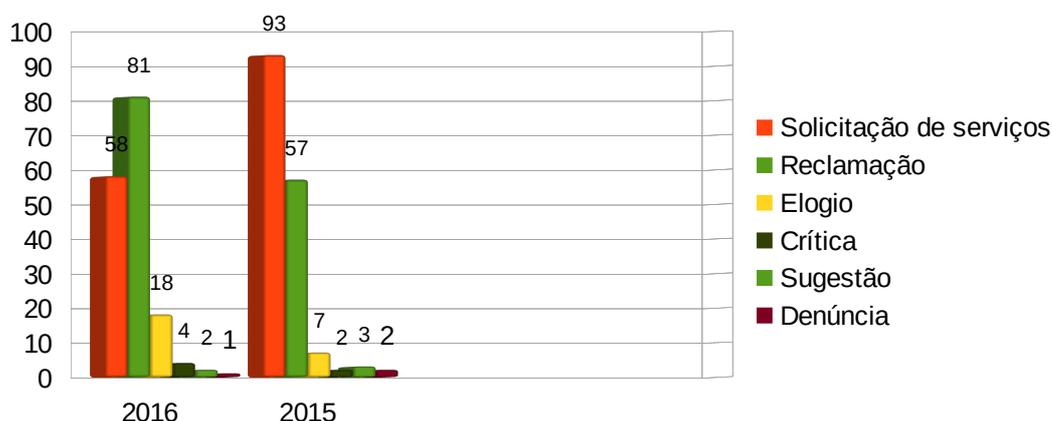
A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Ceará realiza atendimento todos os dias, das 8:00h às 17horas, de forma presencial, por telefone, e-mail ou internet (sistema SOU, registro no site institucional e em rede social da Defensoria). As solicitações de serviços ou de Defensor(a) Público(a) e as reclamações sobre atuação de Defensor(a) ou da instituição, para citar os casos mais recorrentes, são registradas no Sistema SOU que é administrado pela Controladoria Geral do Estado e disponibiliza formulários virtuais para a avaliação dos serviços prestados por instituições públicas no âmbito do Estado, além de



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

relatórios das demandas divididas por assunto, tipo de manifestações, município, dentre outras especificidades. Embora a Defensoria Pública tenha autonomia financeira e administrativa frente ao Estado, a Ouvidoria utiliza o Sistema SOU por não ter um sistema próprio.

No primeiro semestre de 2016, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Ceará registrou no Sistema de Ouvidorias - SOU 164 manifestações registradas no SOU (Relatório do Sistema SOU no Anexo I). As manifestações foram recebidas presencialmente, por telefone, e-mail e internet. Quando comparados os dados do último semestre de 2015 e os dados de 2016, nota-se que houve a redução em número das solicitações de serviço e um aumento do número de reclamações registradas. Em contraposição, as manifestações elogiosas sobre a atuação dos(as) Defensores(as) praticamente triplicaram.



Das reclamações apresentadas no primeiro semestre de 2016, de acordo com os dados do Sistema SOU, 33% estão relacionadas à insatisfação com o atendimento do órgão e 30% à conduta inadequada de Defensor(a) Público(a). Em 2016 também ocorreu uma maior interiorização da Ouvidoria nos municípios cearenses, com 23 municípios identificados nos registros do primeiro semestre e 13 municípios no segundo semestre de 2015; e redução do número de manifestações sem identificação do município, o que consideramos positivo, tendo em vista a importância de avaliarmos a atuação da Defensoria no interior do Estado (Relatório do Sistema SOU no Anexo II):

Manifestações divididas por municípios		
Município	2016.1	2015.2
Fortaleza	120	133
Não identificado	7	11
Maracanaú	---	5
Itaitinga	---	3



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

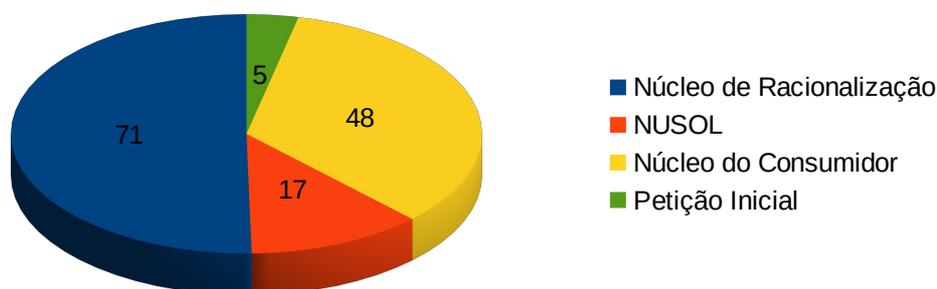
São Paulo	---	3
Baturité	4	---
Caucaia	4	1
Eusébio	4	---
Maracanaú	---	
Aracati	3	---
Barro	3	---
Maranguape	3	---
Acarape	1	---
Aquiraz	1	---
Caridade	1	---
Frecheirinha	1	---
Ipu	1	---
Juazeiro do Norte	1	---
Meruoca	1	---
Mossoró	1	---
Ocara	1	---
Pacatuba	1	---
Porteiras	1	---
Quixeramobim	1	---
Russas	1	---
Santana do Acaraú	1	---
Tururu	1	---
Viçosa do Ceará	1	---

Os meios de entrada mais utilizados para o registro das manifestações ainda é o presencial (60), embora as manifestações registradas por telefone (52) ou e-mail (27) representem 48% dos registros realizados no semestre. A maioria das solicitações foram encaminhadas para a Coordenação de Defensores do Interior e Coordenação dos Defensores da Capital. Algumas reclamações ou solicitações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, já que o Órgão pôde disponibilizar as informações solicitadas (Relatório do Sistema SOU no Anexo II).



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria também recebe manifestações que não são registradas no Sistema SOU por apresentarem demandas que permitem a agilidade de procedimentos do Órgão. Como solicitação de Defensor(a) para os Juizados Especiais – 65 demandas encaminhadas à Coordenação dos Defensores da Capital – CDC e solucionadas no mesmo dia; 131 solicitações de informação sobre o atendimento dos núcleos especializados, das varas e dos órgãos da Defensoria Pública; e 147 solicitações de número de processo não emitido no prazo de 30 dias, conforme Resolução nº 96 do Conselho Superior, de 23 de abril de 2014. Abaixo, pode-se observar as solicitações de número de processo ocorridas no semestre e divididas por núcleos:



Em 2016, a Ouvidoria realizou 343 atendimentos que permitiram a agilidade de procedimentos: 75 atendimentos encaminhados por e-mail; 124 atendimentos realizados por telefone e 144 demandas finalizadas presencialmente. No total, a Ouvidoria finalizou 507 atendimentos no primeiro semestre de 2016. Uma manifestação está aberta no Sistema SOU e aguarda parecer da Corregedoria Geral.

### 3. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ

A Defensoria Pública do Ceará promoveu de fevereiro a abril o seu primeiro orçamento participativo, com cinco audiências públicas no Ceará. A Ouvidoria Geral integrou a comissão do projeto do orçamento participativo, mobilizando as organizações da sociedade civil para a reunião de planejamento da metodologia participativa e construindo as audiências nas regiões. Na reunião de planejamento, a Defensoria apresentou as fases do Orçamento Participativo: a Consulta pública, onde a população pôde indicar quais os eixos prioritários para atuação do órgão; e as audiências públicas em cinco cidades: Fortaleza, Crato, Sobral, Quixadá e Aracati, quando a população apontou no formulário dos eixos prioritários, elencados na consulta pública, a escala de prioridade para a atuação da Defensoria Pública em 2017. A metodologia adotada pela comissão de organização do Orçamento Participativo levou em consideração as orientações das organizações da sociedade civil para a definição da metodologia: apresentação dos defensores de todas as comarcas envolvidas e dos órgãos de controle e fiscalização dos serviços da instituição: Ouvidoria e Corregedoria.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

### 3.1 Audiência de Aracati

A Primeira Audiência do Orçamento Participativo aconteceu em Aracati, no dia 03 de março de 2016, e teve como objetivo reunir a população dos municípios: Aracati, Beberibe, Russas, Alto Santo, Cascavel, Ererê, Fortim, Ibicuitinga, Icapuí, Iracema, Itaiçaba, Jaguaratama, Jaguaribara, Jaguaruana, Limoeiro do Norte, Morada Nova, Palhano, Pereiro, Potiretama, Quixerê, São João do Jaguaribe e Tabuleiro do Norte. Participaram mais de 150 (cento e cinquenta) pessoas dos municípios Aracati (Sede, Canoa Quebrada, Majorlândia, Cumbe, Canavieira, Córrego de Ubarana e Córrego do Retiro) Jaguaruana, Fortim, Beberibe e Morada Nova, Limoeiro do Norte. Movimentos presentes: MST e Rede OPAS.

Propostas apresentadas de forma oral na audiência pública de Aracati:

- 1- Defensores Públicos para Limoeiro do Norte;
- 2 - Concurso público para profissionais multidisciplinares em todas as comarcas do Ceará;
- 3 – Formação continuada para os(as) estagiários(as) que realizam atendimento;
- 4 – Acompanhamento pela Defensoria nos processos de demarcação de terras quilombolas, principalmente naqueles que apresentam riscos à integridade física e psicológica das pessoas;
- 5 – Nomeação dos(as) 113 candidatos(as) aprovados no último concurso para Defensor(a) Público(a) no Ceará;
- 6 – Prioridade nas ações civis públicas e repasse continuado de informações para as comunidades;
- 7 – Defensores(as) próximos às comunidades e acessíveis. Principalmente, junto àquelas comunidades com ações na Defensoria;
- 8 – Defensores(as) para Jaguaruana;
- 9 – Prioridade da Defensoria em ações que envolvam desapropriação de terras, moradia e comunidades tradicionais;
- 10 - Formação em Direitos Humanos para os novos(as) Defensores(as) Públicos(as);
- 11 – Núcleo da Defensoria dentro do Fórum de Aracati facilitando o acesso da população;
- 12 – Equacionamento das ações individuais e ações coletivas;
- 13 – Capacitações sobre a estrutura da Defensoria e o sistema de justiça.

### 3.2 Audiência Quixadá

A segunda audiência aconteceu em Quixadá, no dia 10 de março de 2016. E buscou reunir a população dos municípios Aracoiaba, Aratuba, Banabuiú, Baturité, Canindé, Capistrano, Choró, Deputado Irapuan Pinheiro, Guaramiranga, Ibaretama, Itapiúna, Itatira, Milhã, Mombaça, Mulungu, Pacoti, Pedra Branca, Piquet Carneiro, Quixeramobim, Senador Pompeu, Solonópole, e Quixadá.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

A audiência contou com a participação de quase 200 pessoas dos municípios Baturité, Canindé, Capistrano, Choró, Deputado Irapuan Pinheiro, Ibaretama, Pedra Branca, Quixeramobim, Senador Pompeu e Quixadá.

As propostas apresentadas foram:

- 1 – Defensores em todas as comarcas do interior;
- 2 – Atuação da Defensoria em defesa do meio ambiente equilibrado;
- 3 – Atuação da Defensoria em causas coletivas e populares.
- 4 – Aproximação dos defensores junto aos movimentos sociais;
- 5 – Criação de mecanismos e instrumentos para a capilarização do conhecimento sobre direitos dos cidadãos e sistema de justiça.
- 6 – Acompanhamento sistemático da Defensoria nas ações de acampamentos e assentamentos, como também educação e segurança.
- 7 – Ações voltadas para a juventude do campo e o combate às drogas nas comunidades rurais.
- 8 – Atuação dos defensores do interior na proteção das crianças e adolescentes, sobretudo no acompanhamento dos programas implementados nos municípios e sistema socioeducativo.
- 9 – Equipe multidisciplinar nas defensorias do interior e equipe de atendimento especializado;
- 10 – Nomeação dos 113 aprovados no último concurso para Defensor Público.
- 11 – Ações da Defensoria para a proteção de crianças e adolescentes em Baturité; contratação de equipe multidisciplinar; compra de equipamentos e reforma da Defensoria de Baturité;
- 12 – Atuação da Defensoria na defesa dos direitos dos idosos e das pessoas com deficiência.
- 13 – Construção da sede própria da Defensoria de Quixadá e designação de mais defensores para a comarca;
- 14 – Designação de defensor público para Senador Pompeu;
- 15 - Designação de defensor público para Piquet Carneiro.
- 16 – Atuação da Defensoria de Quixadá na ação coletiva de proteção ambiental do açude Cedro.

### **3.3 Audiência Crato**

A 3ª Audiência ocorreu em 17 de março de 2016 no Crato e na abertura ocorreu apresentação do cordel “Defensor Público: agente da cidadania”, do poeta Juraci Barbosa; além de apresentação do Grupo de Mulheres do Coco da Batateira. Municípios envolvidos: Juazeiro do Norte, Abaiara, Altaneira, Antonina do Norte, Araripe, Assaré, Aurora, Barbalha, Barro, Brejo Santo, Campos Sales, Caririaçu, Crato Farias Brito, Granjeiro, Ipaumirim, Jardim, Jati, Mauriti, Milagres, Missão Velha, Nova Olinda, Penaforte, Porteiras, Potengi, Salitre, Santana do Cariri, Tarrafas, Iguatu, Acopiara, Aiuaba, Baixio, Cariús, Catarina, Cedro, Icó, Jucás, Lavras da Mangabeira, Orós,



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

Parambu, Quixelô, Saboeiro, Umari e Várzea Alegre.

Cerca de 320 pessoas compareceram à Audiência, onde a população pode indicar via formulário as ações prioritárias de atuação da instituição em 2017 e apresentar oralmente outras ações não contempladas no formulário. Entre as principais demandas apresentadas pelos movimentos sociais presentes, sobressaíram as solicitações por mais defensores públicos nos municípios da região, a criação da Defensoria Itinerante, além de núcleos especializados de atendimento às mulheres vítimas de violência e aos idosos.

As principais propostas da Audiência foram:

- 1 - Melhoria do atendimento e designação de mais profissionais para atender as vítimas de violência doméstica de Juazeiro do Norte;
- 2 - Criação da sede da Defensoria Pública no Crato;
- 3 - Criação do Núcleo de Defesa dos Direitos Coletivos do Crato;
- 4 – Criação do Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher com equipe multidisciplinar e ampliação do atendimento;
- 5 – Atendimento da Defensoria na Delegacia Especializada e no juizado da Mulher;
- 6 - Convocação dos novos(as) defensores(as) públicos(as) aprovados(as) no último concurso;
- 7 - Nomeação de Defensor(a) Público(a) para o município de Porteiras;
- 8 – Permanência dos(as) defensores públicos nas comarcas do interior;
- 9 - Nomeação de Defensor(a) público(a) para a cidade de Icó.

### **3.4 Audiência Sobral**

A 3ª Audiência Pública aconteceu em Sobral e envolveu os municípios Acaraú, Alcântaras, Amontada, Barroquinha, Bela Cruz, Camocim, Cariré, Chaval, Coreaú, Cruz, Forquilha, Granja, Groaíras, Irauçuba, Itarema, Jijoca de Jericoacoara, Marco, Martinópoles, Massapê, Meruoca, Miraíma, Moraújo, Morrinhos, Santana do Acaraú, Senador Sá, Uruoca, Tianguá, Carnaubal, Croatá, Frecheirinha, Graça, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, Ipú, Mucambo, Pacujá, Pires, Ferreira, Reriutaba, São Benedito, Sobral, Ubajara, Varjota e Viçosa do Ceará.

Propostas apresentadas:

- 1 – Defensores Públicos em todas as comarcas;
- 2 – Realização de audiências públicas para a conscientização da população sobre as vulnerabilidades manifestas no Estado;
- 3 – Defensores atuando na área criminal em Camocim e na defesa das pessoas em privação de liberdade;
- 4 – Atuação da Defensoria na política sobre drogas e no tratamento dos dependentes do sistema carcerário de Camocim;
- 5 – Designação de defensor para Viçosa;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

- 6 – Atuação da Defensoria para a criação de delegacias da mulher nos municípios com mais de 120 mil habitantes;
- 7 – Formação continuada dos defensores em Direitos Humanos;
- 8 – Criação do Conselho da Ouvidoria Externa;
- 9 – Defensoria itinerante para as comunidades mais distantes;
- 10 – Contratação de equipe multidisciplinar para as comarcas;
- 11 – Dois defensores, pelo menos, em cada município cearense;

Organizações e movimentos presentes: Movimento dos Pescadores e Pescadoras Artesanais de Tatajuba, Movimento Teias da Juventude de Sobral, Movimento Ibiapabano de Mulheres

### **3.5 Audiência Fortaleza**

Em Fortaleza, movimentos sociais, estudantis, sindicatos, associações comunitárias, comunidade LGBT puderam dialogar livremente sobre suas pretensões para a instituição. A audiência envolveu os municípios Fortaleza, Maracanaú, Acarape, Barreira, Chorozinho, Eusébio, Guaiúba, Horizonte, Itapipoca, São Gonçalo, Paracaru, Itaitinga, Maranguape, Pacajus, Redenção, Pacatuba, Palmácia, Pindoretama, Baturité, Caucaia, Apuiarés, General Sampaio, Pentecoste, Caridade, Canindé, Santa Quitéria, Boa Viagem, Itapajé, Paraipaba, Paramoti, Amontada, Acaraú, São Luís do curu, Tejuçuoca, Trairi, Tururu, Umirim, Uruburetama, Crateús, Ararendá, Arneiroz, Catunda, Independência, Ipaporanga, Ipueiras, Madalena, Monsenhor Tabosa, Nova Russas, Novo Oriente, Poranga, Quiterianópolis, Tamboril e Tauá.

Propostas apresentadas:

- 1 – Ampliação do Núcleo de Moradia e designação de mais defensores(as) públicos(as) para o acompanhamento das políticas por moradia;
- 2 – Atuação da Defensoria Junto às comunidades quilombolas do Ceará para a defesa dos direitos garantidos em lei e negados pelo Estado.
- 3 – Criação de Núcleo de Mediação na Comunidade Vila Velha;
- 4 – Realização de ações da Defensoria nas escolas da periferia e com as comunidades;
- 5 – Nomeação de Defensor(a) Público(a) para todos os municípios cearenses com atuação prioritária na defesa dos direitos das crianças e adolescentes;
- 6 – Plantões da infância nos finais de semana e feriados;
- 7 – Atuação da Defensoria no combate e responsabilização dos crimes de tortura contra crianças e adolescentes;
- 8 – Designação de Defensor(a) Público(a) para a 3ª Vara Cível e Criminal de Caucaia;
- 9 – Fortalecimento da Ouvidoria Externa com infraestrutura adequada ao atendimento, orçamento próprio e nomeação de equipe técnica multidisciplinar;
- 10 – Criação do Conselho da Ouvidoria Externa;
- 11 – Fortalecimento dos núcleos especializados em ações coletivas, sobretudo na área de Meio Ambiente;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

- 12 – Orçamento participativo como política institucional e não de gestão. Sugestão para que o orçamento participativo conste na Lei Complementar Estadual 06/1997;
- 13 – Designação de, pelo menos, 5 (cinco) defensores(as) para o Núcleo de Moradia;
- 14 – Nomeação de defensores(as) para todos os municípios;
- 15 – Plantões da Defensoria nos finais de semana;
- 16 – Presença da unidade móvel da Defensoria Pública nas comunidades;
- 17 – Prioridade nas ações coletivas com recorte de gênero e raça;
- 18 – Criação do Núcleo de Mediação da Defensoria Pública no bairro Bom Jardim;
- 19 – Atuação da Defensoria Pública para a garantia do direito à moradia e pela regularização fundiária das comunidades;
- 20 – Atuação da Defensoria Pública para a garantia dos direitos dos catadores e catadoras;
- 21 – Ações articuladas da Defensoria Pública para a garantia da identidade das mulheres e homens trans, por meio dos núcleos especializados que atuam no sistema carcerário, e retificação do nome civil.
- 22 – Nomeação dos 113 defensores(as) aprovados(as) no último concurso da Defensoria Pública;
- 23 – Acessibilidade para as pessoas com deficiência em todas as unidades da Defensoria Pública do Ceará;
- 24 – Realização de audiências públicas nas macrorregiões cearense para o monitoramento do Orçamento Participativo pela sociedade civil;
- 25 – Disponibilização pública das gravações em vídeo das sessões do Conselho Superior da Defensoria;
- 26 – Implementação de cotas raciais nos concursos da Defensoria Pública do Estado do Ceará;
- 27 – Adoção de medidas aptas a garantir acessibilidade nos espaços da Defensoria, capital e interior, e na prestação dos serviços a pessoas com deficiência pela Instituição;
- 28 – Capacitação continuada sobre a condição especial do atendimento para Defensores(as) Públicos(as), Servidores e Estagiários;
- 29 – Adoção de política institucional de atendimento às mulheres privadas de liberdade, visando assegurar gestação segura e o exercício da maternidade durante o período da custódia penal, bem como a garantia, com prioridade absoluta, dos direitos das crianças e dos adolescentes.
- 30 – Política institucional integrada e ampla acerca do atendimento às mulheres e homens em prisão provisória e da verificação das condições materiais das unidades de aprisionamento;
- 31 – Criação de plantões permanentes de atendimento nos estabelecimentos que recebam mulheres e homens em prisão provisória;
- 32 – Plantões dos(as) defensores(as) do Núcleo de Atendimento aos Presos Provisórios e Vítimas de Violência - Nuapp nos finais de semana e feriados.
- 33 – Mais defensoras designadas para o atendimento às mulheres em prisão provisória;
- 34 – Nomeação de equipe multidisciplinar (psicóloga e assistente social) no Nuapp para atuação no sistema carcerário.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

- 35 – Designação de, pelo menos, dois Defensores para a vara de penas alternativas.
- 36 – Defensores(as) em todos os juizados especiais de Fortaleza;
- 37 – Criação do Núcleo de Enfrentamento ao Racismo e à Intolerância Religiosa - NERIR;
- 38 – Realização de, pelo menos, dois mutirões anuais para a revisão de processos das mulheres privadas de liberdade no Alri Moura Costa;
- 39 – Criação de Núcleos de Enfrentamento à Violência contra a mulher dentro das Delegacias da Mulher, com infraestrutura própria à acessibilidade e equipe multidisciplinar;
- 40 – Apoio técnico-financeiro à Ouvidoria Externa para a ampliação do atendimento a todas as comarcas e sistema carcerário;
- 41 – Criação do Conselho Consultivo da Ouvidoria Externa com representatividade das macrorregiões cearenses, bem como orçamento para a sua autonomia.
- 42 – Atuação da Defensoria de Itapipoca nas ações da Comunidade Maceió, de defesa do território e da cultura local.

Organizações e comunidades presentes: Cáritas Brasileira Regional Ceará, CEDECA Ceará, Instituto Negra do Ceará, Instituto Terramar, Conselho Pastoral dos Pescadores, Federação de Bairros e Favelas, Associação Povo de Deus-Serviluz, Associações do Bairro Vila Velha, Conselho das Comunidades de Caucaia, Movimento de Luta nos Bairros, CDVHS, Associação dos Catadores de Pacatuba, Coordenadoria da Diversidade Sexual de Pacatuba, Comunidade Aldaci Barbosa, Federação de Bairros de Caucaia, Assentamento Maceió/Itapipoca, Comunidade Quilombola de Morrinhos, Coordenação Nacional de Articulação das Comunidades Quilombolas-CONAQ, Associação dos Remanescentes de Quilombo de Nazaré - ARQNA/Itapipoca e Comunidade Raízes da Praia.

A Comissão de Organização do Orçamento Participativo da Defensoria deve apresentar até o final do ano o relatório final da participação da sociedade civil na construção do seu orçamento de 2016.

#### **4. ENCONTROS DEFENSORIA NAS COMUNIDADES**

Com base em algumas propostas apresentadas nas audiências públicas, a Ouvidoria criou, em parceria com a Coordenação dos Defensores do Interior-CDI, os Encontros “Defensoria na Comunidade”, realizando os dois primeiros encontros no município de Itapipoca, com as comunidades do Assentamento Maceió e as comunidades indígenas Tremembés da Barra do Mundaú.

A importância dos encontros nas comunidades e distritos das comarcas do interior se dá, principalmente, pela distância da Sede que acirra as dificuldades de acesso aos serviços da Defensoria Pública, exigindo o financiamento dos gastos com o deslocamento e, muitas vezes, a realização do percurso em veículos sem conforto ou segurança. O quadro se agrava quando pensamos no cotidiano das mulheres que dividem o seu tempo entre o cuidado com os filhos e familiares, as tarefas domésticas, a agricultura familiar



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

e/ou o trabalho formal. A falta de acesso aos serviços da Defensoria, impacta o (re)conhecimento dos direitos fundamentais e, por vezes, mantém ciclos de violações e negação de direitos nas comunidades. O contato com as realidades das comunidades tradicionais, do campo e da periferia permitirá aos(as) Defensores Públicos o mapeamento das principais vulnerabilidades da comarca em que atua, possibilitando uma atuação mais condizente com a promoção dos direitos humanos e a defesa dos direitos individuais e coletivos.

O primeiro encontro aconteceu na comunidade Maceió, Assentamento Maceió/Itapipoca, e reuniu 60 pessoas moradoras do Assentamento e dos povos indígenas Tremembés de São José Buriti. Na ocasião, os(as) defensores(as) de Itapipoca apresentaram a dinâmica de atendimento e ação da Defensoria de Itapipoca e realizaram atendimento individual e coletivo. Ocorreu uma roda de conversa para apresentação das principais demandas das comunidades e o comprometimento da Defensoria com o acompanhamento das demandas, sobretudo os conflitos socioambientais e fundiários.

O segundo encontro aconteceu no Território Tremembé e reuniu 6 etnias indígenas na escola indígena da comunidade São José Buriti. Nesse encontro, a Defensoria agendou atendimentos individuais no Fórum de Itapipoca para a realização de casamentos, divórcios e reconhecimento de paternidade.

Além do atendimento aos casos individuais, os encontros “Defensoria na Comunidade” propiciaram às comunidades dos municípios do interior do Estado o conhecimento da estrutura do sistema de justiça e do funcionamento dos seus serviços e áreas de atuação. Permitiu a construção de rede com associações comunitárias, organizações governamentais e não governamentais e lideranças comunitárias para a ampliação do acesso e o exercício dos princípios garantidos constitucionalmente, tornando a Defensoria Pública defensora da própria sociedade, e não somente dos hipossuficientes. A Ouvidoria Geral e a Coordenadoria dos Defensores do Interior – CDI realizarão uma agenda de encontros para o segundo semestre de 2016, com a unidade móvel. os(as) defensores(as) e as comunidades.

## **5. CONSELHO SUPERIOR – CONSUP**

A Ouvidoria participou de todas as reuniões do Egrégio Conselho Superior da Defensoria Pública, onde se manifestou em processos que apresentavam impactos diretos nos direitos dos(as) usuários(as) ou no orçamento da instituição. No caso do Processo sobre critérios para aferição da hipossuficiência no atendimento da Defensoria Pública, a Ouvidoria participou de debates com os(as) Defensores(as) e organizações da sociedade civil, posicionando-se contrária a indicação de critérios de aferição na Sessão do Conselho Superior que julgou o processo, e apresentou carta das organizações da sociedade civil de apoio a sua posição. Por maioria dos votos, o Conselho Superior não aprovou a proposta de resolução que indicava critérios para aferição da hipossuficiência no atendimento da Defensoria Pública.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria também realizou, ao longo do semestre, atividades com as organizações da sociedade que contribuíram para o fortalecimento do órgão e ampliaram a atuação em rede.

## 6. ATIVIDADES DA OUVIDORIA DE JANEIRO A 31 DE JULHO 2016

- Dia 22 de Janeiro de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 11 de Fevereiro de 2016 - Reunião com a Sociedade Civil para apresentação do projeto institucional do Orçamento Participativo e construção da metodologia participativa;
- Dia 16 de Fevereiro de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 17 de Fevereiro de 2016 – Apresentação do Plano de Trabalho da Ouvidoria Geral à Defensora Pública Geral e à Secretária Executiva da DPGE/CE;
- Dia 26 de Fevereiro de 2016 – Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 26 de Fevereiro de 2016 - Plenária com os(as) Defensores(as) sobre “Aferição de hipossuficiência”, tendo como base proposta de resolução apresentada no Conselho Superior para a indicação de critérios de aferição de hipossuficiência;
- Dia 26 de Fevereiro de 2016 - Plenária com a sociedade civil sobre “aferição de hipossuficiência”, tendo como base proposta de resolução apresentada no Conselho Superior para a indicação de critérios de aferição de hipossuficiência;
- Dia 03 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo em Aracati;
- Dia 04 de Março de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 10 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo em Quixadá;
- Dia 17 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo no Crato;
- Dia 18 de Março de 2016 – Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 22 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo em Sobral;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

- Dia 29 de Março de 2016 - Palestra sobre Violência contra a Mulher no CUCA Barra;
- Dia 30 de Março de 2016 – Mesa na Assembleia Legislativa em comemoração aos 18 anos da ONG Fábrica de Imagem;
- Dia 01 de Abril de 2016 – Reunião do Conselho Superior – CONSUP – DPGE/CE;
- Dia 05 de Abril de 2016 – Semana da Moradia – Comissão de seleção de experiências e práticas exitosas em habitação do Núcleo de Habitação e Moradia da Defensoria Pública do Ceará;
- Dia 06 de Abril de 2016 – Debatedora na Audiência Pública “A luta pela moradia digna e o programa Minha Casa, Minha Vida” da Assembleia Legislativa;
- Dia 09 de Abril de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo da Defensoria Pública em Fortaleza;
- Dia 15 de Abril de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 27 de Abril de 2016, Reunião do Fórum DCA;
- Dia 28 de Abril de 2016 – Reunião de apresentação do “Projeto Mulheres Negras: Quebrando novas Correntes”, do Instituto Negra do Ceará à Defensoria Pública e Núcleo/s Especializados;
- Dia 02 de Maio de 2016 – Reunião de avaliação do Orçamento Participativo da Defensoria Pública;
- Dia 03 de Maio de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 11 de Maio de 2016 - Visita ao Fórum de Caucaia, para conhecer a estrutura do Fórum e do atendimento da Defensoria Pública.
- Dia 12 de Maio de 2016 - Reunião com o Conselho Nacional de Direitos Humanos sobre o sistema socioeducativo no Cedeca Ceará;
- Dia 16 de Maio de 2016 - Reunião com o Núcleo de Direitos Humanos sobre a atuação da Defensoria no apoio às escolas ocupadas;
- Dia 19 de Maio de 2016 - Reunião com a Sociedade Civil para apresentar o relatório de 2015 da Ouvidoria e avaliação do Orçamento Participativo;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

- Dia 20 de Maio de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 23 de Maio de 2016 - Reunião na UFC sobre o Sistema Carcerário;
- Dias 24 de Maio 03 de junho de 2016 – Apresentação da Ouvidoria Externa no curso de Mediação de Conflitos, no período da tarde, no Auditório da DPGE/CE;
- Dia 24 de Maio de 2016 – Plenária com as organizações da sociedade civil sobre a crise no sistema carcerário;
- Dia 30 de Maio de 2016 - Processo seletivo do(a) novo(a) profissional da Ouvidoria;
- Dias 30 de Maio, 01, 02 e 03 de junho de 2016 - Encontro do Colégio de Ouvidores das Defensorias Públicas;
- Dia 07 de junho de 2016 – Realização do 1º Encontro “Defensoria na Comunidade” no Assentamento Maceió em Itapipoca, com roda de conversa e atendimento jurídico na Defensoria Móvel;
- Dia 08 de junho de 2016 - Reunião com a equipe Psicossocial da Defensoria Pública;
- Dia 09 de junho de 2016 – Reunião das Ouvidorias do Ceará para a consolidação do Protocolo de criação da Rede Ouvir;
- Dia 14 de junho de 2016 – Assembleia com os(as) estudantes responsáveis pelo movimento Ocupa-Ceará, organizado nas escolas estaduais, e o Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas;
- Dia 17 de junho de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 22 de junho de 2016 – Reunião do Fórum DCA para organização do Aniversário do ECA e discussão sobre a violência contra crianças e adolescentes.
- Dia 24 de junho de 2016 - Encerramento do projeto MAAT de Educação em Direitos no Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa;
- Dia 28 de junho de 2016 – Realização do 2º Encontro da “Defensoria na Comunidade”, na comunidade Indígena Tremembé São José Buriti em Itapipoca, com roda de conversa e atendimento jurídico na Defensoria Móvel;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

- Dia 28 de junho de 2016 – Entrega da Nota da sociedade civil de apoio ao PL 04/2016 na Assembleia Legislativa do Ceará;
- Dia 30 de julho de 2016 – Reunião na Vara de Execução de Penas Alternativas e Habeas Corpus para conhecer a política de ressocialização por meio de execução de penas alternativas como Prestação de Serviço à Comunidade (PSC), Limitação de Fim de Semana (LFS), Pena Pecuniária, e atividades educativas;
- Dia 30 de junho de 2016 - Posse do Conselho Estadual de Promoção a Igualdade Racial;
- Dia 02 de julho de 2016 - Reunião da REAJAN (Rede de Articulação do grande Jangurussu, com o objetivo de apresentar a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública e o trabalho desenvolvido pela DPGE/CE, além de formar parcerias e ouvir as demandas da comunidade.
- Dia 05 de julho de 2016 – Debatedora na Audiência Pública sobre Violência Contra Mulher, na cidade do Crato;
- Dia 07 de julho de 2016 - Entrevista para a Rádio Assembleia sobre o trabalho na Ouvidoria Geral;
- Dia 13 de julho de 2016 - Ato das organizações da sociedade civil em comemoração ao Aniversário do ECA;
- Dia 14 de julho de 2016 - Audiência Pública na DPGE sobre Violência Contra Mulher e o Projeto de Lei 07/2016, que altera alguns pontos da lei Maria da Penha;
- Dia 18 de julho de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 19 de julho de 2016 – Reunião com a Caixa Econômica, o Núcleo de Habitação e Moradia e a Prefeitura de Fortaleza sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida;
- Dia 20 de julho de 2016 - Reunião do Conselho Estadual da Mulher no Palácio da Abolição;
- Dia 21 de julho de 2016 - Reunião sobre o Sistema Carcerário, no auditório da SEJUS;
- Dia 22 de julho de 2016, reunião do grupo de apoio às manifestações dos grupos sociais, no período da manhã.
- Dias 26 e 27 de julho de 2016 - Encontro com as comunidades da zona costeira para a criação de Campanha em Defesa dos Territórios e Comunidades Tradicionais Costeiras – Instituto Terramar;
- Dia 29 de julho de 2016 – Roda de Conversa sobre Cultura da Violência com a



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

pesquisadora Marisa Feffermann – Cedeca Ceará;

## 7. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

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

- 1 – A Ouvidoria recebeu algumas reclamações sobre a inoperância dos telefones de agendamento das Defensorias Cíveis e de Família. Sugerimos a disponibilização de mais um número de telefone para os(as) usuários(as) que desejam agendar o atendimento.
- 2 – Havendo impossibilidade de uniformização do atendimento dos(as) defensores(as) de um Núcleo ou defensorias, do interior ou capital, indicamos a comunicação prévia aos(as) usuários(as), podendo esta ser por aviso fixado na porta do atendimento e/ou no site da instituição. O atendimento do Alô Defensoria e da Ouvidoria devem receber as informações para as devidas orientações aos(as) usuários(as);
- 3 – Algumas Defensorias realizam agendamento presencialmente ou por telefone. Sugerimos que seja privilegiado o agendamento presencial, em detrimento do agendamento por telefone;
- 4 – Visando a otimização do atendimento, sobretudo naquele realizado pela equipe do Alô Defensoria, indicamos a realização de uma formação com todas as equipes dos núcleos e defensorias para a apresentação dos tipos de atendimentos adotados.
- 5 – A Ouvidoria recebeu no primeiro semestre de 2016 quase 200 solicitações de números de processos que não foram lançados no prazo máximo de 30 dias, conforme preconizado no art. 11 da Resolução nº 96 de 23 de abril de 2014. Nesses casos, propomos aos Núcleos que encaminhem à Ouvidoria Geral e ao Alô Defensoria os nomes dos(as) usuários(as) e seus números de protocolos de atendimento, bem como os prazos para o lançamento do número de processo e breve justificativa do atraso, possibilitando às respectivas equipes o atendimento célere e correspondente aos anseios dos(as) usuários(as);
- 6 – Ainda sobre o lançamento de número de processo em atraso, sugerimos aos núcleos encaminharem à Ouvidoria Geral e ao Alô Defensoria os nomes de usuários(as) que tenham pendência documental que impossibilite o lançamento do número de processo no sistema, para que os atendimentos possam informar ao(à) usuário(a) quando contatados.
- 7 – Visando a otimização do atendimento, o NUSOL deve encaminhar ao Alô Defensoria e Ouvidoria Geral as informações sobre as datas das audiências de conciliação, assim como das licenças, férias ou faltas dos(as) defensores para o fornecimento aos(as) usuários(as).
- 8 – Sobre o Orçamento Participativo, é importante que a Defensoria Pública do Ceará apresente à sociedade civil o relatório da Consulta Pública e das Audiências Públicas e a sua proposta orçamentária para 2017.

Algumas sugestões apresentadas no semestre anterior não foram atendidas:



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
do ESTADO do CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

- 1 – Capacitação continuada dos(as) colaboradores(as) da Defensoria, com base no desenvolvimento dos conhecimentos e habilidades específicas;
- 2 – 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);
- 3 – 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;
- 4 – 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;
- 5 – Implementação de formulários de avaliação dos serviços nos Órgãos, Núcleos e Varas da Defensoria;
- 6 – 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



### Meio de Entrada

*SOU - Sistema de Ouvidoria*



**Período :** 01/01/2016 a 31/07/2016

**Órgão :** DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO

Meio de Entrada	Total de Manifestações
PRESENCIAL	60
TELEFONE	52
E-MAIL	27
INTERNET	24
FACEBOOK	1
	Total 164



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

## ANEXO II



### Município

*SOU - Sistema de Ouvidoria*



**Período :** 01/01/16 00:00 a 31/07/16 00:00

**Órgão :** DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO

Município	Total
FORTALEZA	120
	7
BATURITÉ	4
CAUCAIA	4
EUSÉBIO	4
ARACATI	3
BARRO	3
MARANGUAPE	3
ACARAPE	1
AQUIRAZ	1
CARIDADE	1
FRECHEIRINHA	1
IPU	1
JUAZEIRO DO NORTE	1
MERUOCA	1
MOSSORÓ	1
OCARA	1
PACATUBA	1
PORTEIRAS	1
QUIXERAMOBIM	1
RUSSAS	1
SANTANA DO ACARAÚ	1
TURURU	1
VIÇOSA DO CEARÁ	1
<b>Total</b>	<b>164</b>



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL

## ANEXO III



### Manifestação por Unidade

#### *SOU - Sistema de Ouvidoria*

**Órgão :** DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO

**Período:** 01/01/2016 a 31/07/2016

Unidade	Total
CDI - INTERIOR-DPGE	33
OUVIDORIA - DPGE	30
CDC - CAPITAL-DPGE	25
DEFENSORIAS DE FAMÍLIA - DPGE	11
DEFENSORIA SUCESSÕES	9
NÚCLEO CENTRAL DE ATENDIMENTO	8
CORREGEDORIA-DPGE	6
DEFENSORIA DA FAZENDA PÚBLICA	6
NÃO INFORMADO	5
VARA CÍVEL - DPGE	5
JUIZADO ESPECIAL CIVEL E CRIMINAL	4
DEFENSORIA CRIMINAL	3
GABINETE - DPGE	3
NÚCLEO DO CONSUMIDOR - DPGE	3
DEFENSORIA DE REGISTROS PÚBLICOS	2
NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS E AÇÕES COLETIVAS-DPGE	2
NÚCLEO DE RESPOSTA AO RÉU - CONTEST - DPGE	2
NÚCLEO DESCENTRALIZADO JOÃO XXIII - DPGE	2
ALÔ DEFENSORIA- 129	1
DEFENSORIA PÚBLICA EUSÉBIO	1
NÚCLEO DE ATENDIMENTO JURÍDICO ESPECIALIZADO DO ADOLESCENTE	1
NÚCLEO DE DEFESA DA SAÚDE - NUDESA	1
NÚCLEO DO IDOSO - DPGE	1
NUDEP - DPGE	1
<b>Total :</b>	<b>165</b>