



Relatório de Gestão

Biênio 2013-2014

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	pág. 03
IDENTIDADE INSTITUCIONAL.....	pág. 05
APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO.....	pág. 06
Plano Geral de Atuação.....	pág. 06
Planejamento Estratégico.....	pág. 06
Adesão ao Programa GesPública.....	pág. 08
Projetos de Modernização BNDES.....	pág. 08
Outros.....	pág. 09
TECNOLOGIA E MODERNIZAÇÃO.....	pág. 10
Plano Diretor de Tecnologia da Informação.....	pág. 10
Ações na área de Tecnologia da Informação.....	pág. 11
IDENTIDADE VISUAL.....	pág. 15
TRANSPARÊNCIA E DEMOCRATIZAÇÃO.....	pág. 17
COMUNICAÇÃO.....	pág. 19
INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO.....	pág. 21
CAPITAL.....	pág. 21
Núcleo Central de Atendimento (NCA).....	pág. 21
Fórum Clóvis Beviláqua.....	pág. 23
Núcleos Especializados e 2º Grau.....	pág. 24
Alô Defensoria.....	pág. 26
Defensoria Itinerante.....	pág. 26

Sumário

Número de Pessoas Beneficiadas.....	pág. 27
Outras Ações.....	pág. 28
INTERIOR.....	pág. 29
CARREIRA, ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RECURSOS HUMANOS.....	pág. 31
Conquistas Legislativas.....	pág. 31
Estagiários.....	pág. 32
Nomeação de Defensores Públicos.....	pág. 32
Promoções e Remoções.....	pág. 32
HUMANIZAÇÃO E ATENÇÃO AO DEFENSOR PÚBLICO.....	pág. 33
CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO PERMANENTE.....	pág. 35
PROJETOS E CAMPANHAS INSTITUCIONAIS.....	pág. 36
EVENTOS, MUTIRÕES E FORÇAS-TAREFA.....	pág. 38
CONVÊNIOS E PARCERIAS.....	pág. 39
Integração com os Movimentos Sociais.....	pág. 41
DEFENSORIA É NOTÍCIA.....	pág.42

Apresentação

À Defensoria Pública incumbe a missão constitucional de prestar orientação jurídica e promover os direitos humanos e a defesa, em todos os graus, dos direitos individuais e coletivos dos hipossuficientes. Sua importância se manifesta na garantia da efetividade do primado do acesso à justiça e na salvaguarda dos direitos dos mais necessitados, e remonta a vários princípios tutelados pela Constituição Federal de 1988. A atuação da Defensoria expressa o compromisso da ordem constitucional com valores inerentes à cidadania, à democracia e à dignidade da pessoa humana, tendo em vista a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

A cada dia, a Defensoria Pública do Estado do Ceará vem se firmando como Instituição modelo, tornando-se referência para outras Defensorias Públicas do Brasil. O conhecimento técnico e o serviço jurídico de qualidade, aliados ao comprometimento com os assistidos, vem garantindo aos Defensores Públicos reconhecimento perante a sociedade e o meio jurídico. O importante desenvolvimento institucional obtido nos últimos anos sinaliza a necessidade de planejar as ações da Instituição, aparelhá-la ainda mais e torná-la cada vez mais reconhecida como agente de transformação social, com intuito de atender as demandas de uma sociedade exigente e em constante mudança.

Primando pelo princípio da eficiência, a Defensoria Pública se insere na administração pública gerencial, seguindo tendência moderna de emprego de técnicas e práticas de gestão a fim de aperfeiçoar sua atuação e melhor servir a sociedade. Assim, a Instituição será impulsionada na direção desejada, de forma sustentável e duradoura, gerando satisfação cada vez maior aos cidadãos, que são a sua razão de existir.

Apresentação

Uma gestão bem sucedida deve contar com a participação e a motivação geral. Para tanto, é preciso introduzir mudanças culturais, de modo a que todos entendem a importância de buscar a excelência e encarem novos objetivos como desafios positivos que trarão benefícios para a Instituição, para a sociedade e para os próprios profissionais. Nesse sentido, sobeja em importância a assistência humanizada e o acolhimento empático aos Defensores, favorecendo a motivação, o sentimento de pertencimento e a satisfação no trabalho.

Visando a colaborar para o cumprimento de sua missão e tornar-se ainda mais efetiva como agente de transformação social, consolidando-se como Instituição de referência na promoção do acesso à justiça, a Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará apresenta seu Relatório de Gestão do biênio 2012/2013.

Identidade Institucional

Visão

Consolidar-se como Instituição de excelência, reconhecida e valorizada por toda a sociedade como essencial ao sistema de justiça.

Missão

Promover a assistência jurídica integral e gratuita a todos os necessitados, prestando serviço público eficiente e eficaz.

Valores

Legalidade, Impessoalidade e Moralidade: obedecer aos princípios constitucionais regentes da Administração Pública, notadamente no que concerne ao zelo pelo interesse público, pela probidade e pela moralidade administrativas.

Eficiência e eficácia: prestar serviço em grau de excelência à população, buscando cumprir os objetivos institucionais, de forma plena e efetiva.

Transparência e Publicidade: praticar os atos com visibilidade, aprimorando os canais de comunicação e transparência.

Cooperação: trabalhar em equipe, compartilhando responsabilidades e resultados.

Ética: agir com integridade e higidez moral em todas as suas ações e relações institucionais

Responsabilidade Socioambiental: adotar padrões de responsabilidade socioambiental nas ações cotidianas

Inovação: permanente processo de reinvenção das rotinas de trabalho para otimizar os recursos disponíveis

Modernização: adoção de modelos de gestão administrativos atuais para alcançar a missão institucional

Aperfeiçoamento da Gestão

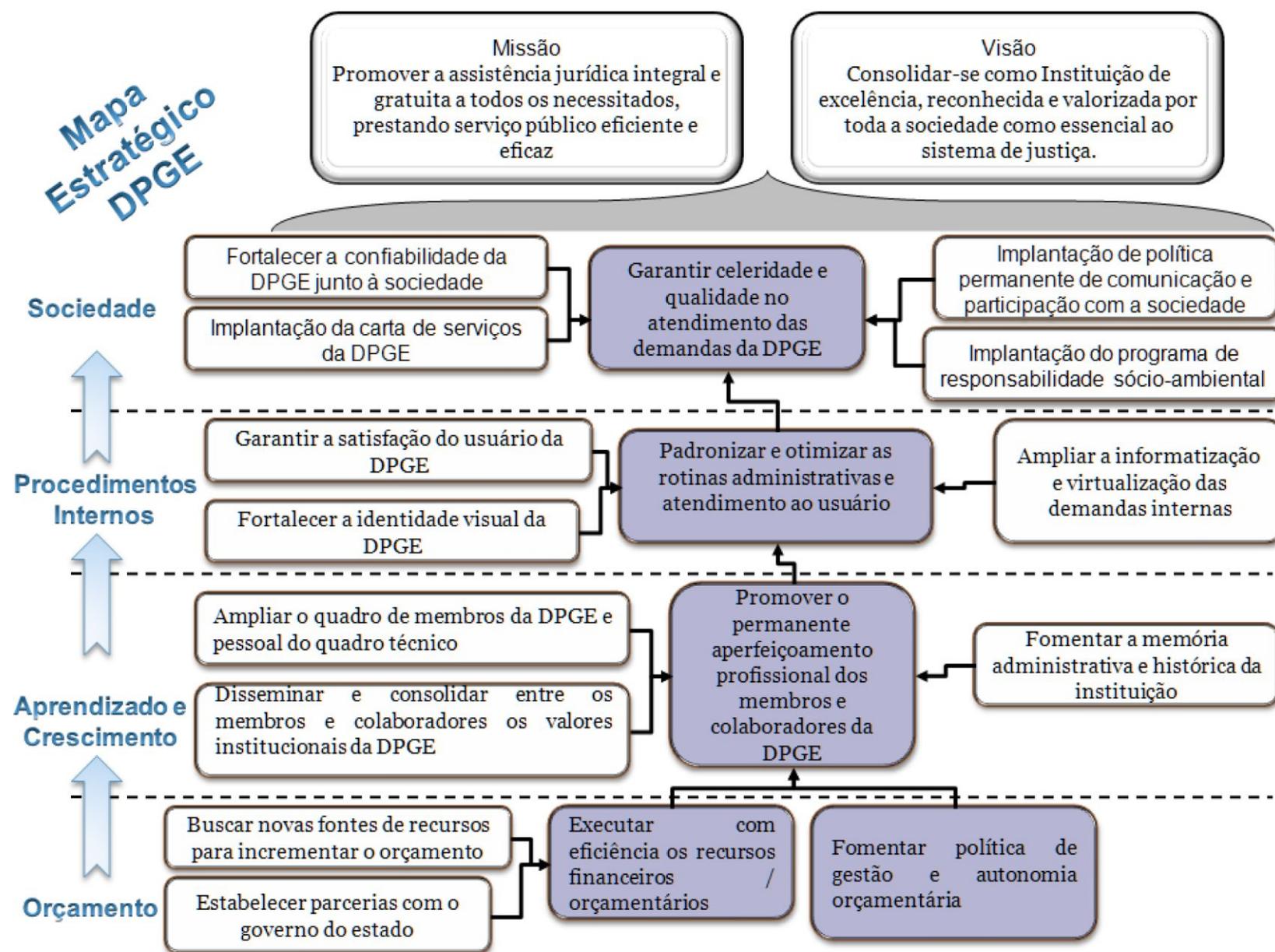
Plano Geral de Atuação

Em 2012, a Defensoria Pública aprovou o Plano Geral de Atuação para o biênio 2012-2013. O documento estabelece as diretrizes e perspectivas institucionais, além de fixar os desafios a serem perseguidos em cada campo de atuação. Elaborado de forma democrática, com participação de todas as Coordenações Setorizadas e da Sociedade Civil, esta, através da Ouvidoria Externa e dos Movimentos Sociais, o Plano Geral estabeleceu os alicerces gerais para o desenvolvimento do primeiro Planejamento Estratégico da Defensoria Pública do Estado do Ceará.

Planejamento Estratégico

Também em 2012, a Defensoria Pública desenvolveu o seu primeiro Planejamento Estratégico. Fundado em 17 estratégias distribuídas em 04 perspectivas, conforme metodologia Balanced Scorecard (BSC), que direciona a construção de estratégias e iniciativas para perspectivas organizacionais pré-estabelecidas. São elas: sociedade, procedimento interno, aprendizado e crescimento e orçamento. Essas quatro perspectivas formam um conjunto coeso e interdependente, sendo estabelecidas estratégias, indicadores e iniciativas que garantam o alcance dos desafios estabelecidos nos temas estratégicos. O instrumento utilizado para o registro dessas informações é o Mapa Estratégico, onde é demonstrada a relação de causa e efeito entre as estratégias e as perspectivas, todos direcionados para Missão e Visão institucionais. Foram estabelecidas 22 metas estratégicas e 42 iniciativas, cuja média global de execução, em outubro de 2013, ou seja, ainda faltando mais de um mês para término do mandato, encontrava-se em 92%. O andamento dos projetos é monitorado em reuniões mensais e os balanços de gestão estratégica são publicados trimestralmente, agregando máxima transparência à administração.

Aperfeiçoamento da Gestão



Aperfeiçoamento da Gestão

Adesão ao Programa GesPública

No início da gestão, Defensores, servidores e colaboradores participaram da autoavaliação da Escola de Gestão Pública (EGP) do Estado do Ceará.

A adesão ao Programa de Gestão Pública vem proporcionando o aperfeiçoamento das práticas de gestão e foi o primeiro passo para a Instituição habilitar-se à indicação ao Prêmio do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública). Agraciada com a medalha de bronze em 2012, a premiação à DPGE representa o reconhecimento das melhorias gerenciais rumo à inovação, eficiência, qualidade dos serviços prestados e à satisfação do cidadão. A cerimônia ocorreu durante a abertura do Congresso de Gestão Pública 2012, realizado no Centro de Eventos do Ceará. Em 2013, a DPGE está concorrendo novamente e espera uma melhoria de desempenho face à implantação de uma série de medidas de aperfeiçoamento da gestão assimiladas a partir da primeira avaliação.



Projetos de Modernização BNDES

Em 2013, a Defensoria Pública apresentou Carta Consulta e teve aprovada pela Assembleia Legislativa a captação de R\$ 14 milhões de reais na linha PMAE Defensorias Públicas do BNDES para investimento em projetos de modernização da DPGE. Somados esses recursos à contrapartida mínima de 10% do beneficiário, serão investidos pelo menos R\$ 15,4 milhões na 2ª Etapa do Plano de Modernização da instituição. A linha de financiamento, criada pelo BNDES especialmente para as Defensorias Públicas Estaduais, é um incentivo à modernização e ao desenvolvimento institucional das Defensorias, e nasceu a partir de uma articulação capitaneada pelo Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais (Condege) junto ao Ministério da Justiça (MJ), Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ) e Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES). A Carta Consulta, onde os projetos estão detalhados, contém cerca de 700 páginas entre documento principal, estudos, relatórios e anexos, e apresenta um conjunto de projetos altamente estratégicos, para serem implantados no biênio 2014-2015, divididos em três eixos principais: a) tecnologia da informação; b) consultoria organizacional; c) reformas e infraestruturação.

Aperfeiçoamento da Gestão

Outros

Outras medidas foram adotadas visando ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas administrativas. O fluxo do pagamento de diárias foi redesenhado, de modo a adequar-se aos termos exigidos pelo TCE e agregar maior celeridade ao processo de pagamento. Foram inauguradas as galerias de ex-Defensores Públicos Gerais e ex-Corregedores Gerais. Ainda, foi implantada a Carta de Serviços, disponível no site da Instituição na Internet. Foi criada também a Medalha José Euclides Ferreira Gomes Filho para reconhecer o trabalho daqueles que prestam grandes serviços à Defensoria Pública.



Tecnologia e Modernização

Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Em 2012, a Defensoria Pública aprovou seu primeiro Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), que tem por finalidade atribuir organicidade e alinhamento estratégico às ações da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) com vistas a potencializar os resultados decorrentes das soluções tecnológicas e otimizar o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos no Plano Estratégico da Instituição. O Plano Diretor de Tecnologia traduz-se em instrumento essencial para orientar as ações e decisões sobre tecnologia e consolida a percepção da imprescindibilidade e da posição estratégica da TI para a DPGE. Foram contemplados 25 projetos prioritários a serem desenvolvidos até o final de 2013.

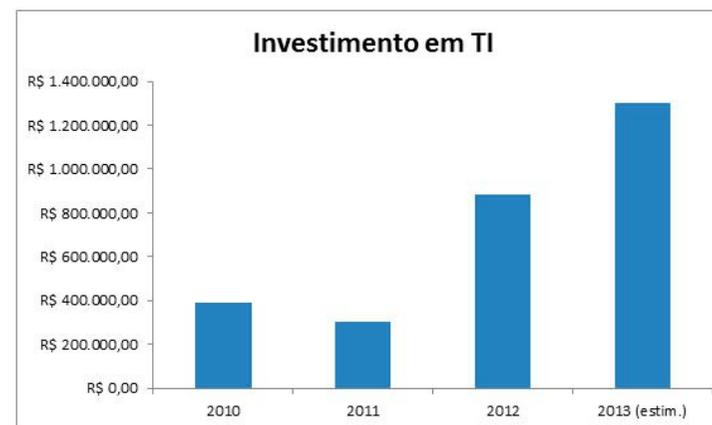
No biênio 2012-2013, a DPGE bateu recorde de investimentos em equipamentos de informática. Em 2012, foram investidos mais de R\$ 885 mil em tecnologia, um incremento de quase 300% no comparativo 2011-2012, marca que tende a superar a casa de R\$ 1 milhão em 2013. Os investimentos estão divididos em três grandes eixos: 1) modernização dos núcleos e renovação do parque tecnológico; 2) modernização do data center; 3) modernização do ambiente de rede e soluções de internet banda larga. No biênio, os investimentos devem alcançar cerca de R\$ 2 milhões, um recorde histórico. Além disso, a DPGE celebrou Contrato de Gestão com o Centro de Gestão e Desenvolvimento Tecnológico (CGDT) tendo como objeto Suporte Técnico e Consultoria em Gestão Tecnológica para modernização do modelo de gestão de TIC da DPGE, garantindo um salto de qualidade na área.

Em 2013, a Defensoria Pública está concorrendo e é finalista do Prêmio Ceará de Cidadani@ Eletrônica.

Tecnologia e Modernização

Ações na área de Tecnologia da Informação

- Elaboração do primeiro Plano Diretor de Tecnologia da Informação;
- Celebração de Contrato de Gestão para aperfeiçoamento da gestão de TI;
- Distribuição de notebooks para todos os Defensores Públicos. Foram adquiridos no biênio 210 equipamentos de alta performance. Investimento de cerca de R\$ 543 mil;
- Renovação do parque tecnológico com aquisição de 210 novos computadores do tipo desktop de alta performance. Investimento de mais de R\$ 469 mil;
- Modernização do data center com investimentos de mais de R\$ 620 mil em reforma da infraestrutura física, cabeamento estruturado e adequação da instalação elétrica, aquisição de novos servidores tipo lâmina, storage, blade center, no-breaks, virtualização das aplicações, dentre outros;
- Distribuição de novas impressoras e scanners. Está em curso a aquisição de impressoras multifuncionais (scanner, impressora e xérox) a laser de última geração para universalização e uniformização desses equipamentos em todas as unidades do interior;
- Adesão ao Cinturão Digital e início do ciclo de universalização de Internet de Banda Larga em todas as unidades da DPGE por Fibra Ótica e Rádios Wimax. Tecnologia já operante em várias unidades da Capital e Interior. Até o final do ano de 2013 haverá universalização na capital e em quase de 50% das unidades do Interior. Apenas em fibra ótica, os investimentos superam R\$ 200 mil;
- Modernização do Sistema Portal Digital da DPGE, desenvolvimento e implantação do Sistema de Atendimento ao Cidadão em vários



Tecnologia e Modernização

núcleos da DPGE;

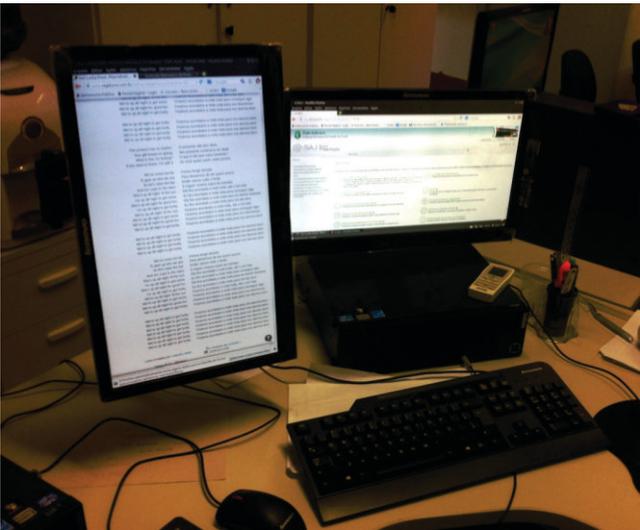
- Modernização do Núcleo Central de Atendimento (NCA) com desenvolvimento de sistemas, instalação de painel eletrônico de senhas, fluxo automatizado de atendimento e renovação dos equipamentos tecnológicos;
- Desenvolvimento de Sistema de Automação para elaboração das 10 petições mais recorrentes da Petição Inicial e Implantação da Equipe de Racionalização dos Atendimentos, com vistas a agregar eficiência e celeridade no atendimento dos cidadãos;
- Implantação de Sistema de Gerenciamento de Fluxo de Atendimento no NCA e em alguns núcleos do interior, com Painel Eletrônico de senha, controle automatizado do fluxo de trabalho e remodelagem de processos de acolhimento ao cidadão;
- Integração do Portal Digital ao Sirdp (Sistema de Relatório), automatizando a alimentação das estatísticas e informações de produtividade e dispensado a ação humana. Implantado no NCA. Será em breve universalizado;
- Desenvolvimento / implantação de vários novos sistemas: Sistema de Controle de Frota, Mapa Georeferenciado das Unidades da DPGE, Sistema de Cálculo de Pensão Alimentícia, Sistema de Controle de Lotação de Defensores, Sistema para Reserva On-line de livros na biblioteca, Sistema de Gerenciamento de Incidentes na área de TI;
- Criação da Central Help Desk de suporte ao usuário de TI, para criação do sistema de ponto único de contato para demandas de TI, padronização e profissionalização do atendimento, atendimento remoto ao usuário e produção de informações gerenciais;
- Aperfeiçoamento dos processos administrativos virtuais e início do ciclo de universalização da virtualização dos processos

Tecnologia e Modernização

administrativos internos;

- Desenvolvimento de Sistemas para virtualizar os procedimentos dos Núcleos Especializados, como NAC, NUHAM e NADIJ, capazes de produzir informações e relatórios gerenciais;
- Instalação de monitores duplos com tela de LED 20 polegadas tipo wide screen para Defensores Públicos que atuam com processos virtuais. Aquisição de 100 equipamentos em 2013. Investimento de R\$ 56 mil. Licitação dos suportes para dois monitores em vias de finalização. Investimento de mais R\$ 40 mil, totalizando cerca de R\$ 100 mil o investimento nessa ação;
- Instalação de rede wi-fi na Sede Administrativa da DPGE e em várias outras unidades. Estão sendo adquiridos novos equipamentos para implantação em todas as sedes próprias da DPGE;
- Instalação de tela de projeção automatizada para apresentações digitais no auditório da DPGE;
- Criação da página wiki da DPGE na internet, a fim de criar memória interna e armazenar informações, documentar e agregar transparência a ações e procedimentos internos;
- Aperfeiçoamento do Painel Gerencial da DPGE, onde uma Inteligência Artificial (Business Intelligence) lê informações gerenciais de várias bases de dados e monta gráficos e informações estratégicas com vistas a permitir o gerenciamento de projetos, agregar transparência à gestão e orientar a elaboração de novas políticas e qualificar o processo de tomada de decisão;
- Aquisição de tablets para utilização em setores estratégicos. Licitação está em vias de finalização;

Tecnologia e Modernização



Identidade Visual

- Implementação do novo brasão da Defensoria Pública
- Confeção e distribuição de novas carteiras funcionais
- Criação do Manual de Identidade Visual
- Criação do Manual de Identidade Visual Aplicado a Petições e Documentos
- Composição do Hino da Defensoria Pública
- Criação da Bandeira da Defensoria Pública
- Gravação do Vídeo institucional da Defensoria Pública
- Desenvolvimento e disponibilização de Modelos de Petições e Documentos
- Confeção de material de escritório e brindes customizados (agenda, canetas, pastas)
- Criação e distribuição dos novos adesivos para veículos
- Adesivação de vans, caminhonetes e veículos com logo da Defensoria Pública
- Padronização do uniforme dos colaboradores
- Afixação do banner institucional contendo Missão e Visão da Defensoria Pública
- Confeção de Cartões de Visita Institucionais
- Padronização das fachadas dos prédios

Identidade Visual



Transparência e Democratização

- Todas as pautas e atas das sessões do Conselho Superior passaram a ser disponibilizadas no site da DPGE, assegurando-se ampla publicidade aos atos do colegiado, que aprovou quantidade inédita de atos normativos;
- Todas as Atas de sessões da história do Conselho Superior foram publicizadas no Portal da DPGE na internet;
- Implementação da nova formação do Conselho Superior, com maioria eleita pela categoria, dando plena efetividade à LCP132/2009;
- Foram definidos critérios objetivos para a participação de Defensores em seminários e congressos;
- Regulamentação da fruição de férias, permitindo fracionamento em até três momentos;
- Aperfeiçoamento do Painel Gerencial, com disponibilização de informações estatístico-gerenciais para quaisquer interessados na internet, gráficos, planilhas e estatísticas contendo indicadores institucionais de gestão estratégica e de resultado (Governança Corporativa);
- Divulgação da Agenda Semanal da Defensora Pública Geral;
- Foram inseridas no site da DPGE as publicações do Diário Oficial do Estado (DOE);
- Ampliação da comunicação interna, com o envio de Comunicados e Notas Técnicas sobre assuntos de interesse institucional a todos os Defensores Públicos;
- Criação de Comissões Temáticas e Grupos de Trabalho (Gts), franqueando a participação de todos os Defensores Públicos em assuntos de grande importância institucional;
- Realização de Plenárias sobre temas de grande importância para a instituição e para a categoria, como Autonomia e debate sobre a Resolução nº 22, com transmissão on line para todo o Estado;
- Também instrumento de democratização, a DPGE realizou visitas a todos os órgãos de atuação, Encontros Regionais, reuniões setoriais e reuniões periódicas com os Supervisores da Capital e do Interior, de modo a compartilhar as pautas institucionais e democratizar os trabalhos da administração.

Transparência e Democratização



← → ↻ painelgerencial.defensoria.ce.gov.br

Painel Gerencial
BI - DPGE

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ

Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará

Informações Gerenciais

- Alô Defensoria
- Corregedoria
- Impressões
- C.E.P.S.T.
- DECAI
- Governança Corporativa
- Virtualização de Processos
- NCA
- Governança de T.I.

Comunicação

- Fortalecimento da Assessoria de Comunicação da DPGE com ampliação da equipe;
- Reformulação do Portal da Defensoria na internet, com novas informações, páginas, links e janelas;
- Criação do Portal da Transparência, adequando a instituição aos termos da Lei de Acesso à Informação;
- Inauguração de novas plataformas de comunicação e perfis da DPGE nas redes sociais (Facebook, Twitter e You Tube), assegurando a Defensores, servidores, colaboradores e cidadãos acesso rápido e transparente às ações institucionais, além de modernizar linguagem e interface de comunicação junto ao público em geral;
- Emissão de Comunicados e Notas Técnicas;
- Recorde de atualizações de notícias no site, com publicação de 05 notícias, em média, por dia;
- Recorde de inserções positivas na mídia impressa (327 inserções);
- Recorde de inserções na mídia em geral – 3.000 inserções
- Criação do Boletim Informativo semanal;
- Criação da Carta de Serviços;
- Fomento ao uso do e-mail institucional;
- Aperfeiçoamento do Cerimonial.

Comunicação

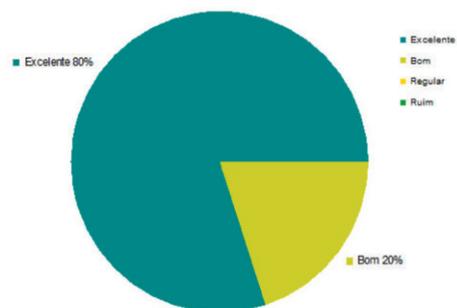
Infraestrutura e Condições de Trabalho

CAPITAL

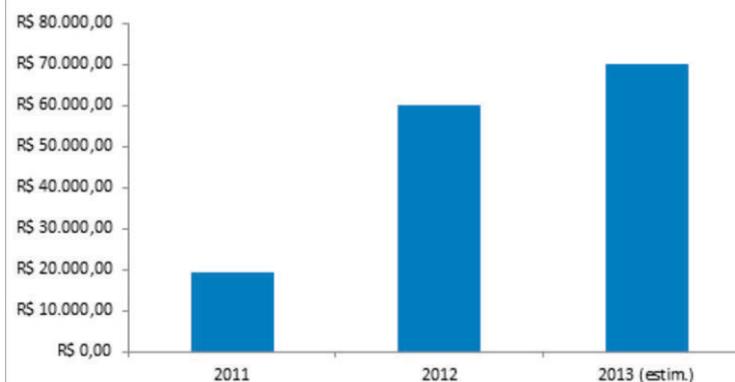
Núcleo Central de Atendimento (NCA)

Uma das mais importantes mudanças no atendimento da Defensoria Pública ao povo cearense foi a transferência do Núcleo Central de Atendimento (NCA) para a sede administrativa da DPGE, garantindo instalações modernas e ambiente confortável e climatizado para os Defensores Públicos, colaboradores e assistidos, estacionamento privativo e com segurança, investimento maciço em equipamentos de informática, sistemas e mobiliário. Instalação de atendimento multidisciplinar, espaço lúdico, alteração de rota de ônibus para que o assistido possa descer na porta da Defensoria, instalação de porta automática, painel eletrônico de senha, desenvolvimento de novos sistemas. Criação da Unidade de Racionalização, visando a dar celeridade ao atendimento e à elaboração de petições de baixa complexidade. Investimento de mais de R\$ 300 mil na modernização do Núcleo. Também houve aumento do número de Defensores Públicos atuando no NCA, que passou de 09 para 20 defensores, incremento de 122%. Em consequência, foi elevada em mais de 300% a produtividade no comparativo 2011-2012, passando de cerca de 19 mil atendimentos para 66 mil. Em 2013, deve-se superar a marca de 70 mil atendimentos. A modernização do núcleo garantiu o fim das filas de assistidos aguardando atendimento na madrugada. Houve realização de Pesquisa da Satisfação do Usuário com os assistidos: resultado de 100% de satisfação com as novas instalações, os serviços prestados pela Defensoria Pública e o atendimento prestado pelo Defensor Público, alcançando grau de Satisfação Total do Cidadão.

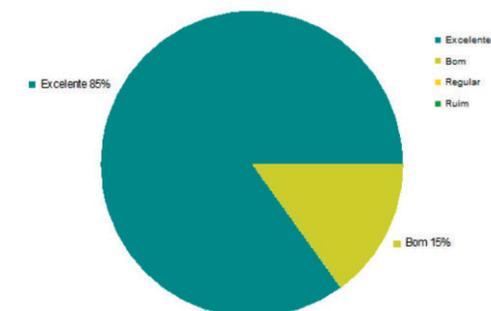
Como você avalia o atendimento recebido pelo Defensor Público?



Produtividade NCA



Como você avalia o atendimento recebido pela Defensoria Pública?



Infraestrutura e Condições de Trabalho



Infraestrutura e Condições de Trabalho

Fórum Clóvis Beviláqua

Foram iniciadas em setembro as obras de construção dos novos gabinetes dos Defensores Públicos no Fórum Clóvis Beviláqua. A obra tem como objetivo proporcionar mais conforto no atendimento dos Defensores Públicos à população. As salas foram projetadas para oferecer toda a comodidade e funcionalidade ao trabalho dos defensores. Serão duas empresas que vão executar toda a infraestrutura, instalações elétricas e de telefonia, lógica e climatização. Estão incluídos também a montagem das divisórias de cada gabinete, em vidro e madeira, com persianas embutidas, de alto padrão de acabamento. A equipe técnica do Departamento de Arquitetura e Engenharia (DAE) já realizou visitas técnicas ao Fórum e está acompanhando de perto toda a execução. Serão investidos mais de R\$ 1 milhão na obra.



Infraestrutura e Condições de Trabalho

Núcleos Especializados e 2º Grau

A atuação da Defensoria Pública através de seus Núcleos recebeu especial atenção. A quantidade de Defensores Públicos em atuação em núcleos especializados saltou de 20 para 31, incremento de 55%. Foi assegurada a lotação de pelo menos 02 Defensores Públicos por núcleo especializado, como Idoso, Consumidor, Direitos Humanos e Ações Coletivas, até então com apenas 01 membro. Houve incremento significativo de defensores no Núcleo Central de Atendimento (NCA). Já o Núcleo da Conciliação recebeu mais um Defensor, com vistas a fortalecer uma das mais importantes funções institucionais, a solução extrajudicial de conflitos.

O Núcleo de Atendimento da Defensoria na Infância e Juventude (NADIJ) também obteve mais um Defensor, sobretudo para assegurar a presença da DPGE nos Centros Educacionais e o monitoramento permanente da situação e a defesa dos direitos humanos dos menores. As unidades do Núcleo Especializado em Execução Penal (NUDEP) e da Defensoria Pública do Segundo Grau passaram por ampla reforma. Foram substituídos piso, mobília e equipamentos tecnológicos.

O Núcleo de Defesa do Adolescente em Conflito com a Lei ganhará sede própria. A licitação já foi concluída, contrato para reforma do novo espaço assinado e as obras já foram iniciadas. Serão investidos cerca de R\$ 500 mil na obra e equipagem do núcleo. Também passará por ampla reforma o Núcleo de Assistência ao Preso Provisório (NUAPP). O projeto básico já foi entregue e a licitação e início da obra devem ocorrer ao longo de 2013. Já o Novo Núcleo João 23, teve concluído o projeto executivo e iniciada a licitação. Serão investidos cerca de R\$ 2,5 milhões em um ambicioso projeto de ampliação da edificação. O Novo João XXIII terá estrutura de arquitetura e engenharia semelhante à Sede Administrativa da DPGE e será referência em conciliação, mediação comunitária e ações de cidadania e educação em direitos.

Além disso, a Defensoria obteve aprovação no Concurso de Edital Público para destinação de verbas da Secretaria de Direitos Humanos e Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente da Presidência da República para implantar o projeto “SINASE e Defensoria: Responsabilização com Cidadania”, com o objetivo de promover o acesso à justiça e à educação em direitos humanos para adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas de internação e semiliberdade em Fortaleza. O projeto será executado no prazo de 12 meses e receberá cerca de R\$ 200 mil em investimentos.

Infraestrutura e Condições de Trabalho



Infraestrutura e Condições de Trabalho

Alô Defensoria

Para facilitar o acesso da população a informações sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública, foi fortalecida a Central de Relacionamento do Cidadão. A central, que funciona pelo telefone 129 (ligação gratuita), fornece orientações acerca do andamento de processos abertos na DPGE, além de esclarecer sobre os serviços prestados pelos núcleos defensoriais. Em 2012, a DPGE iniciou uma campanha para divulgar o Alô Defensoria no interior do Estado. Desde quando o serviço começou a funcionar, o Alô Defensoria já realizou mais de 53 mil atendimentos. Houve aumento de 10.451 atendimentos para 25.517 no comparativo 2011-2012, incremento de 145%.

Defensoria Itinerante

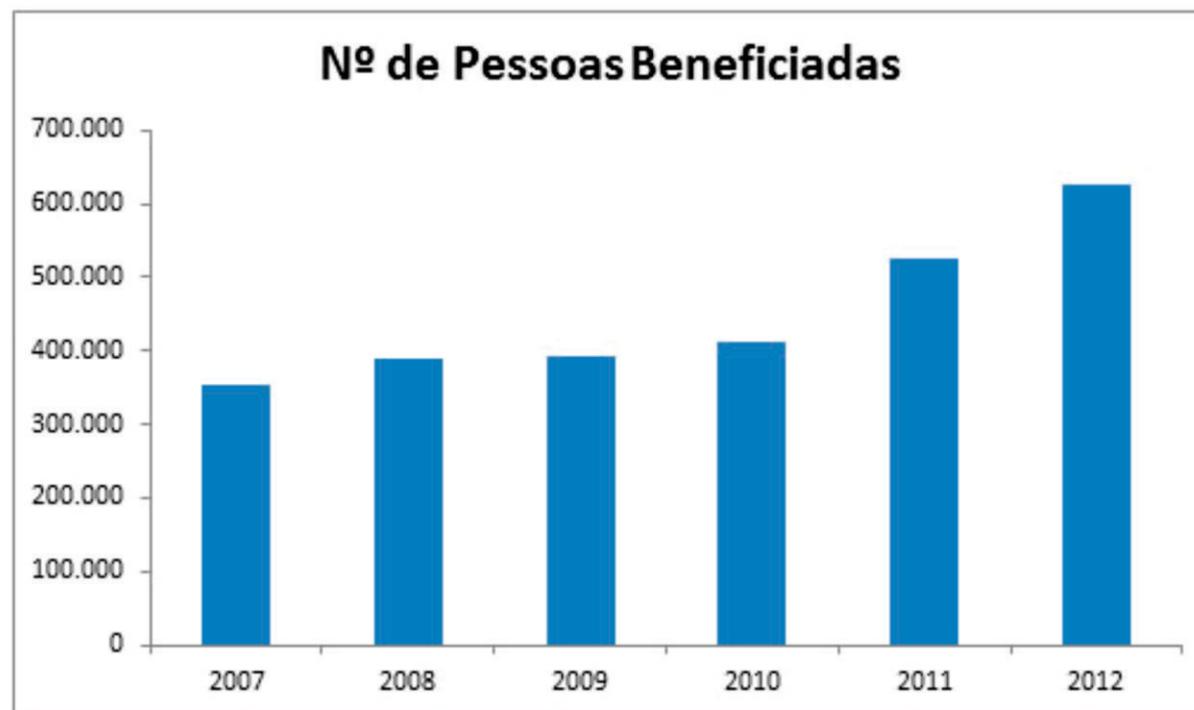
Com o objetivo de ampliar o acesso à justiça de uma forma descentralizada e eficaz, beneficiando principalmente a população dos bairros mais carentes da capital, a DPGE vem fortalecendo o Projeto Defensoria Itinerante, que oferece atendimento jurídico gratuito em várias comunidades. A cada semana a unidade Móvel visita bairros da capital cearense e já passou pelo Conjunto Esperança, José Walter, Bela Vista, Passaré, Álvaro Wyne, Planalto Ayrton Sena, Conjunto Ceará e João XXIII. O atendimento abrange todos os tipos de ações judiciais e extrajudiciais, tais como pedido de alimentos, divórcio, alvará judicial, acordos, entre outras. O projeto é uma ação permanente e possibilita a comunidade solicitar o serviço por meio do 129. Em breve, passará a integrar o Defensoria Itinerante o projeto Defensoria nos Bairros, que levará ações de educação em direitos às comunidades, com palestras e ações de cidadania.



Infraestrutura e Condições de Trabalho

Número de Pessoas Beneficiadas

A despeito de ainda dispor de um número de defensores desproporcional à população do estado, a Defensoria Pública tem se dedicado ao cumprimento de suas funções, garantindo aos cidadãos carentes acesso à justiça e a efetivação dos seus direitos. Estatísticas apontam uma demanda cada vez maior pelos serviços da Defensoria, reflexo também de um maior esclarecimento da população sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição. O número de beneficiários vem crescendo a cada ano, expressando a essencialidade da Defensoria Pública para o regime democrático e para a ordem social. No ano de 2012, o número de pessoas beneficiadas pelos serviços prestados pela Defensoria bateu a marca de 627.569 pessoas, um recorde histórico. O número representa um incremento de 19,5% em comparação a 2011.



Infraestrutura e Condições de Trabalho

Outras Ações

- Criação de novos Núcleos Especializados: Núcleo do Torcedor e Núcleo da Saúde;
- Fortalecimento do Núcleo de Mediação, com aumento da quantidade de defensores e modernização das instalações;
- Aumento de 50% da frota de veículos, com aquisição de novos automóveis, sedans e caminhonete. Em 2012, foram adquiridos 05 novos veículos tipo hatch, 03 sedans e 01 pick-up. A DPGE conta hoje com 27 automóveis;
- Investimento maciço em mobiliário (R\$ 577.330,32), melhorando o ambiente de trabalho em inúmeras unidades da Defensoria;



Infraestrutura e Condições de Trabalho

Interior

- Inauguração de 03 Núcleos-modelo da DPGE em Sobral, Aracati e Caucaia, proporcionando conforto aos Defensores Públicos, colaboradores e assistidos, dotando os imóveis com a mais completa estrutura para desenvolvimento dos serviços defensoriais. Até o final do ano há previsão de inauguração de pelo menos mais dois Núcleos-modelo. Um em Juazeiro do Norte, cuja inauguração deve ocorrer em novembro e mais um, em Barbalha, Maracanaú ou Pacajus, cujas providências já estão em curso, totalizando pelo menos 05 Núcleos-modelo no interior inaugurados no biênio. Até 2012, a DPGE não possuía nenhum núcleo dessa natureza no interior;
- Em 2012, a Administração da DPGE visitou todas as regiões do Estado (Cariri, Litoral Leste, Sertão Central, Centro Sul, Inhamuns, Região Metropolitana e Região Norte). Colaboradores das áreas de informática, apoio e logística estiveram presentes em todas as comarcas a fim de prestar serviço de suporte aos Defensores, descentralizando a atenção aos defensores o suporte às atividades defensoriais;
- No biênio, a DPGE recebeu doações de terrenos para construção de sede própria em Quixadá, Crato e Itapipoca e realizou o lançamento da pedra fundamental para construção da sede de Quixadá. Foi elaborado Projeto Executivo e início da licitação para construção da sede própria de Sobral, semelhante, em padrão de engenharia e arquitetura, à Sede Administrativa da DPGE. Além disso, está em fase de conclusão o projeto executivo para construção da sede própria de Caucaia;
- Foram instaladas linhas telefônicas em 90% das comarcas do interior e garantiu-se a entrega de equipamentos de informática a 100% dos Defensores Públicos. Além disso, a DPGE equipou núcleos regionais em Caucaia e Sobral, além de promover adequações na estrutura física da Casa de Mediação do Crato, onde apenas durante o primeiro ano de funcionamento foram atendidas aproximadamente 4 mil pessoas;
- Foram realizados Encontros Regionais em todas as regiões do interior do Estado, facilitando a comunicação e integração entre Defensores Públicos do Interior e a Administração. Gestores e colaboradores da instituição visitaram todas as Unidades da DPGE no interior do Estado;
- Celebração de Convênios com Prefeituras do Interior tendo como objeto Acordos de Cooperação Técnica para favorecer o bom funcionamento da DPGE, além de convênios com instituições de ensino Jurídico no interior;
- Interiorização do almoxarifado para várias regiões, descentralizando o estoque de material a fim de tornar desnecessário o deslocamento dos Defensores à capital em busca de material de trabalho.

Infraestrutura e Condições de Trabalho



Carreira, Estrutura Organizacional e Recursos Humanos

Conquistas Legislativas

Em 2012, foram enviados à Assembleia Legislativa e aprovados vários Projeto de Lei, como o da reclassificação das entrâncias, a lei que altera a estrutura organizacional administrativa da instituição e o que disciplina os poderes do Conselho Superior. Esse conjunto de leis asseguraram à DPGE a adequação da estrutura da carreira à conformação orgânica adotada pelo TJCE e MPCE, além da adequação e modernização do organograma e estrutura administrativa da DPGE, permitindo a dedicação de profissionais a setores estratégicos com exclusividade. A estrutura administrativa vigente era de 1998, quando a Instituição foi criada. A DPGE ganhou organograma administrativo modernizado, adequado às suas necessidades. Além disso, o Conselho Superior teve suas atribuições regulamentadas, assegurando ao Colegiado a delimitação clara de suas funções, medida que agregará segurança jurídica às normas e deliberações por ele aprovadas. Foi aprovada também a captação de R\$ 14 milhões da linha PMAE Defensorias Públicas do BNDES para investimento em projetos de modernização da Defensoria do Estado do Ceará. Outros Projetos de Lei foram elaborados e enviados ao Poder Executivo para apreciação e seguem aguardando encaminhamento, como o conjunto de reformas legislativas que garantirá autonomia administrativo-financeira à Defensoria Pública, dando cumprimento à Constituição Federal e à Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública, e a atualização da LCP06/97 aos termos da LCP Federal nº 132/2009, que dita regras gerais sobre a instituição.



Carreira, Estrutura Organizacional e Recursos Humanos

Estagiários

O processo seletivo para estagiários remunerados promovido em 2012 foi o mais concorrido na história da Defensoria Pública, com um total de 2.232 participantes. Essa conquista se deve à aprovação do Decreto nº 30.898/2012, que assegurou um limite de um estagiário remunerado por Defensor Público, além de garantir bolsa no valor de R\$ 736,64, equiparando o incentivo financeiro ao de outras instituições jurídicas. O quadro de estagiários remunerados passou de 42 para 113, um incremento de aproximadamente 169%. Houve também incremento da quantidade de estagiários do projeto Primeiro Passo. O interior do Estado, que não contava com nenhum estagiário nessa modalidade, hoje conta com 67. São 101 no total. A DPGE conta ainda com 72 estagiários voluntários e 7 bolsistas remunerados via Convênios. Portanto, a DPGE conta hoje com um total de 293 estagiários. No biênio, foi realizada uma quantidade recorde de convênios e concursos para estágio.

Nomeação de Defensores Públicos

Durante a atual gestão, todos os Defensores Públicos remanescentes do concurso de 2008 foram nomeados, totalizando 18 novas nomeações. No início da atual administração, havia 281 Defensores e atualmente são 291. A convocação de todos os concursados antes do prazo de expiração do concurso possibilitou dar início à preparação do novo certame, cujo Edital já foi aprovado pelo Conselho Superior e segue em tramitação.

Promoções e Remoções

Apenas durante 2012, 69 Defensores Públicos foram promovidos. A progressão funcional beneficiou membros de todas as classes. As promoções, que ocorrem por critério alternado de antiguidade e merecimento, observaram critérios regimentais que asseguram total transparência ao processo. Foram realizadas 08 remoções, figura jurídica ainda pouco utilizada pela DPGE, e várias designações para Núcleos da capital e do interior. A mobilidade horizontal na carreira observou critérios objetivos e impessoais, um compromisso da atual gestão, e permitiu o reforço de núcleos já existentes e a abertura de novas atuações, sem interrupção das atividades institucionais.

Humanização e Atenção ao Defensor Público

- Implementação do pagamento de ajuda de custo aos Defensores Públicos para os gastos com deslocamento a serviço;
- Valorização e divulgação do trabalho dos Defensores Públicos pelo Projeto “Defensor em Pauta”;
- Integração e valorização dos Defensores Públicos com a realização de eventos para celebração de datas comemorativas, promovendo maior intercâmbio entre os membros da Instituição (Dia do Defensor Público, Dia das Mães, São João, Natal);
- Apoio ao movimento de valorização dos Defensores Públicos com liberação e custeio de passagens;
- Valorização dos Defensores Públicos, zelando-se pelo rápido processo de promoção dos membros da carreira sempre que há cargos vagos disponíveis;
- Criação do Espaço de Convivência para usufruto dos Defensores Públicos na Sede Administrativa;
- Realização de Encontros de Integração entre os membros da Instituição, proporcionando momentos de lazer, interação e reflexão no ambiente de trabalho, facilitando as relações interpessoais;
- Disponibilização de manobrista no Fórum e Tribunal e ampliação do número de vagas de estacionamento do Fórum Clóvis Beviláqua, proporcionando maior comodidade aos Defensores Públicos;
- Criação do Coral da Defensoria Pública, com contratação de maestro profissional para promover aulas de canto aos colaboradores e membros da instituição e momentos de descontração;
- Climatização de 100% dos órgãos da DPGE no estado;
- Acolhimento empático às demandas dos colegas, sempre buscando solucionar os problemas e dar respostas eficazes quanto aos problemas apresentados;
- Criação da Galeria de ex-Defensores Gerais e ex-Corregedores Gerais, como forma de valorizar a memória da instituição.

Humanização e Atenção ao Defensor Público



Capacitação e Formação Permanente

Durante o ano de 2012, Defensores, colaboradores e estagiários puderam participar de diversos cursos, palestras e eventos que envolveram diversos temas e áreas de atuação, com destaque para o Curso de Formação em Mediação e Conciliação, realizado em parceria com a UNIFOR e o Curso in company de Litígios Estratégicos de Interesse Público pela FGV. Dentre as inovações, o Centro de Estudos Jurídicos vem interiorizando as ações e ministrando cursos voltados também para a qualificação profissional dos colaboradores. Além disso, foram realizados vários Encontros Regionais a fim de promover intercâmbio entre colegas e entre a administração e os Defensores que atuam no interior, um compromisso da atual gestão. Ao todo foram promovidos 46 cursos, 07 palestras, 14 seminários e 09 Encontros. Também integrando a política de formação permanente, foram custeadas dezenas de inscrições em Congressos nacionais e internacionais, e 15 pós-graduações entre pós *latu sensu*, mestrado e doutorado. Defensores Públicos contam ainda com uma biblioteca revitalizada. Novos livros foram adquiridos e distribuídos em vários núcleos, revistas assinadas e franqueada a possibilidade de reservas on-line do acervo. No biênio, houve recorde de investimento em qualificação e recorde de pessoas capacitadas (até o momento, mais de 3 mil). Foram pagas diárias, passagens e inscrições para inúmeros cursos fora do Estado e no exterior. Todas as inscrições solicitadas para o Congresso AIDDEF realizado em Fortaleza foram deferidas. Foram celebradas parcerias com instituição de alta credibilidade acadêmica, como ESMEC e ESMP, visando ao intercâmbio de informações, cursos e produção jurídico-científica. O primeiro Encontro de Teses da história da DPGE está sendo organizado e acontecerá em novembro de 2013. Outra grande conquista foi a inserção do CEJ na Rede de Escolas do Governo do Estado, uma parceira com a Escola de Gestão Pública (EGP).



Projetos e Campanhas Institucionais

Amigos da Defensoria, Amigos da Cidadania

Com o objetivo de dar qualidade ao atendimento e promover a cidadania participativa, a Defensoria Pública lançou o projeto Amigos da Defensoria, Amigos da Cidadania. Trata-se do programa de voluntariado da Instituição, que irá recrutar interessados de diversas áreas profissionais para exercer atividade voluntária na DPGE, como assistentes sociais e psicólogos.

Autonomia da Mulher: Uma Saída da Violência

Uma das ações integradas ao projeto “Autonomia da Mulher: Uma Saída da Violência”, desenvolvido pela Defensoria Pública, através do Núcleo de Enfrentamento à Violência contra a Mulher (NUDEM) e a Assessoria de Desenvolvimento de Projetos, foi o concurso de redação realizado nas escolas da rede pública de ensino. Os três primeiros colocados receberam um netbook, um tablet e um mp3 player como prêmios.

Defensor Conciliador

Trazendo a proposta de aumentar o quadro de Defensores Públicos no Núcleo da Conciliação e agilizar o fluxo de atendimentos, no qual se observou um aumento de procura por parte dos assistidos, a Defensoria Pública do Estado do Ceará idealizou o projeto “Defensor Conciliador”, que se propõe também a fortalecer a confiabilidade da DPGE junto à Sociedade Civil.

Doação, Meu Direito

O projeto Doação, Meu Direito foi destaque no ano de 2012, tendo sido agraciado com premiação no Ministério da Saúde pela atuação junto à Secretaria da Saúde. O convênio firmado entre a Defensoria Pública e a Central de Transplantes continua ajudando famílias de doadores que encontram dificuldades jurídicas para realizar a doação. Sensível à crescente importância do tema, a DPGE instituiu comissão para criação do Núcleo da Saúde, que será inaugurado no primeiro trimestre de 2013.

Em Nome do Pai

Em agosto, a Defensoria Pública do Estado do Ceará realizou um dia inteiro de atendimento exclusivo direcionado ao reconhecimento de paternidade. O projeto Em Nome do Pai tem como objetivo reduzir a elevada estatística de pessoas sem a paternidade registrada, ou seja, sem o nome do pai no Registro Civil. Neste dia, o Núcleo Central de Atendimento realizou audiências extrajudiciais de conciliação, onde foram

Projetos e Campanhas Institucionais

atendidas 130 pessoas e realizados 35 exames de DNA e/ou reconhecimentos espontâneos de paternidade.

Fila Zero

Em novembro, foi implementada a Equipe Defensorial de Racionalização do Atendimento (EDRA) no Núcleo Central de Atendimento (NCA), sendo uma das ações do Projeto Fila Zero, o qual tem como objetivo realizar agendamento de assistidos encerrando a formação de filas e tornando o atendimento mais rápido e confortável. O EDRA é supervisionado por uma Defensora Pública e conta com apoio de estagiários de Direito para atender os casos de maior fluxo, como aqueles relacionados ao Direito de Família. Em pouco tempo de funcionamento, já é percebida a satisfação dos assistidos com relação a rapidez no atendimento.

Saber Viver – Cidadania e Educação na Melhor Idade

O projeto foi lançado no Dia do Idoso e elaborado para esclarecer o público da terceira idade sobre os seus direitos. A DPGE preparou uma manhã especial para esses assistidos, que foram recebidos com café da manhã, apresentação musical, distribuição de cartilhas e muita informação, com palestras ministradas pelo Núcleo do Idoso notadamente sobre conquistas, direitos e deveres.



Eventos, Mutirões e Forças-tarefa

Dentre os eventos realizados, destacam-se a organização do I e II Encontros de Integração e Ação, na semana do Defensor Público, a realização de Reunião do Condege em Fortaleza e o apoio ao Congresso da AIDEF, em que todas as inscrições solicitadas foram custeadas pela DPGE. Além disso, durante o ano de 2012, foram realizados 18 mutirões e 16 forças-tarefa em Fortaleza e em comarcas como Caucaia, Crateús, Hidrolândia, Horizonte e Tauá. Ao todo, participaram 164 Defensores Públicos, beneficiando milhares de pessoas. Em 2013, a política de forças-tarefas foi intensificada, assegurando o desafogamento dos serviços defensoriais em comarcas com grande demanda por atendimento e peticionamento. Foram realizadas também 03 Jornadas Acadêmicas em parceria com Instituições de Ensino Superior, como Faculdades Cearense, Faculdade Sete de Setembro e Faculdade Paraíso (Juazeiro do Norte). Nesse período, o Centro de Estudos Jurídicos estabeleceu várias parcerias, com destaque para a parceria com a Fundação Escola Superior de Advocacia (FESAC). A Defensoria Pública participou intensamente dos movimentos populares de reivindicação ocorridos em 2013, com vistas a assegurar os direitos humanos dos participantes e resguardar os direitos fundamentais de defesa dos detidos, ambas, funções institucionais da Defensoria Pública. A DPGE também atuou em momentos de grande importância para a Sociedade, como as desocupações do VLT e do Parque do Cocó, as negociações para término das greves das Políticas Civil e Militar e dos protestos durante a Copa das Confederações. A Defensoria Pública teve ainda participação efetiva nos mutirões do CNJ realizados para descongestionar a justiça e reduzir o estoque de processos aguardando julgamento ou apreciação de recursos. No caso do Sistema Penal, a Defensoria Pública tem como função salvaguardar os direitos fundamentais de defesa dos presos e acusados em geral, adotando as medidas judiciais cabíveis para assegurar a efetividade dos direitos dos detentos, evitando prisões injustas, excesso de prazo e violações a direitos humanos.



Convênios e Parcerias

Secretaria Especial da Copa 2014

Com o intuito de garantir o acesso à justiça aos trabalhadores das obras de reforma, ampliação e modernização da Arena Castelão para a Copa do Mundo de 2014, a Defensoria Pública firmou convênio de cooperação com a Secretaria Especial da Copa 2014 (Secopa). Com a assinatura do instrumento, os trabalhadores estão sendo atendidos por Defensores Públicos no próprio ambiente de trabalho, beneficiando centenas de pessoas.

Programa Primeiro Passo

Em julho de 2012, a DPGE assinou o Termo de Adesão do Programa de Estágio Primeiro Passo, voltado para estudantes do ensino médio, medida que assegurou incremento significativo no suporte às atividades defensorias, bem como experiência profissional aos estudantes.

Casa da Moeda

A DPGE firmou convênio para confecção de novas carteiras funcionais uniformizadas nacionalmente, nos termos da legislação federal vigente. Com isso, encaminhou colaboradores ao Rio de Janeiro, onde receberam treinamento para manusear os equipamentos usados na captação de dados dos Defensores Públicos. O novo documento tem como objetivo conferir uniformidade e mais segurança aos membros da carreira, pois segue padrões e técnicas que impedem adulteração. As novas carteiras foram distribuídas em 2013 a todos os Defensores Públicos.

Regulamentação de Empréstimos Consignados

A DPGE celebrou acordo junto à Associação Brasileira de Bancos Comerciais (ABBC) tendo como objeto fazer respeitar o limite legal de 30% estabelecido para descontos em folha de empréstimos consignados para aposentados do INSS. Assinaram o termo a Defensoria Pública Geral do Estado e representantes de 23 instituições bancárias.

Projetos Federais

Foram elaborados 02 projetos visando à celebração de parcerias com instituições federais. Dentre eles, já foi aprovado pelo Ministério da Justiça o projeto de fortalecimento do Núcleo de Atendimento da Defensoria na Infância e Juventude. Além disso, estão sendo formatados novos projetos para celebração de parcerias com o Governo Federal, como a que versa sobre o Programa de Proteção a Defensores de Direitos

Convênios e Parcerias

Humanos da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, que tramita perante o Núcleo de Direitos Humanos da DPGE.

Instituições de Ensino Superior

Foram celebrados ainda convênios com Instituições de Ensino Superior na Capital e Interior, no total de 16 até o momento, visando a otimizar a prestação dos serviços defensoriais e oferecer ambiente prática para acadêmicos.

Agência Nacional de Saúde

Também foi assinado convênio com a ANS na área de Saúde Pública, que tende a potencializar a efetividade de políticas públicas nessa importante temática, que vem ganhando cada vez maior relevo dentro das funções institucionais da Defensoria Pública, sobretudo ante a inauguração do Núcleo da Saúde em 2012.

Secretaria Municipal de Direitos Humanos

A DPGE realizou evento para integração da atuação da Secretaria Municipal de Direitos Humanos com a Defensoria Pública. Na ocasião, promoveu-se o diálogo institucional entre ambas instituições e a apresentação mútua de seus programas, a fim de proporcionar intercâmbio e favorecer atuação sincronizada potencializando as funções institucionais da Secretaria e da DPGE.

Coordenadoria de Políticas LGBTTT

Visando a fortalecer a atuação da DPGE na promoção dos direitos humanos de minorias e agrupamentos sociais vítimas de preconceito, foi firmada parceria entre a Defensoria e a Coordenadoria de Políticas LGBTTT do Governo do Estado. A parceria tem como objeto promover a educação em direitos e coibir casos de homofobia. Foi realizada ainda Audiência Pública sobre Diversidade Sexual na sede da DPGE, com presença de vários segmentos de defesa de direitos humanos.

Negociações em Movimentos de Greve

Participação das Negociações da Greve das Polícias Civil e Militar No início de 2012, a DPGE teve participação de destaque nas negociações das greves dos Policiais Civis e Militares do Estado do Ceará. A DPGE atuou na condição de mediadora nas reuniões entre as categorias e o Governo

Convênios e Parcerias

do Estado. A Defensora Pública Geral participou da reunião havida no Palácio da Abolição, que durou mais de 06 horas e culminou na formalização do acordo entre as partes.

Integração com os Movimentos Sociais

Ao longo do ano de 2012, a DPGE, por meio da Ouvidoria Geral, esteve em várias comunidades atuando em parceria com os movimentos sociais. A Ouvidoria atuou juntamente com o Núcleo Central de Atendimento e promoveu uma agenda de visitas do Programa Defensoria Itinerante, quando a unidade móvel, devidamente equipada e acompanhada de um Defensor Público, visita às comunidades de Fortaleza, realizando atendimentos. Durante os dias em que acontecem os atendimentos jurídicos nos bairros, a Ouvidoria Geral realiza palestras para os moradores. Houve ainda a formação de multiplicadores para a divulgação desse trabalho dentro dos bairros. Ao longo deste período, aconteceram 22 reuniões com comunidades, associações e instituições, como Cearah Periferia, Comissão da Verdade, CEDECA, Habitafor, dentre outras. Houve ainda audiência pública, realizada na Sede Administrativa da instituição, para integração da DPGE com os Movimentos Sociais.





**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**