



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL**

Relatório da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública - 1º semestre de 2021

Fortaleza-Ce, agosto de 2021

Ficha Técnica

Relatório da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública - 1º semestre de 2021

**Antonia Mendes de Araujo
Ouvidora Geral Externa Biênio 2020/2021**

Equipe Técnica

**Secretária Executiva
Ana Claudia Ferreira**

**Almoxarife
Francisca Girlene Ferreira Martins**

**Fabiana de Oliveira
Assistente Administrativo**

- Equipe de Estágio:

**Lara Lima Lourenço
Estagiária de Geografia**

**Emilly Moreira Aguiar
Programa Primeiro Passo
Samara Kelly de Souza Ferreira
Programa Primeiro Passo**

SUMÁRIO

1-	Apresentação	03
2.	As manifestações	6
2.1	Acesso - Ceará Transparente	8
2.1.1	Manifestação por unidade mais demandada	8
2.1.2	Manifestação por tipo	9
2.1.3	Manifestação por assunto	10
2.1.4	Manifestação por meio de entrada	11
2.2	Acesso à informação	12
3.	Atendimento - presencial, por telefone, email e whatsapp	13
3.1	Atendimento por sexo	15
3.2	Atendimento por meio de entrada	16
3.3	Atendimento por tipo de solicitação	17
4.	Estratégias da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública	17
4.1	Defensoria na Comunidade	18
4.2	O orçamento participativo	19
4.3	Vacina no braço	20
4.4	A resolução 07/2020 do TJ do Ceará e o impacto na Defensoria Pública	21
4.5	Círculos de Participação	21
5	O CONSUP da DPCE	22
6.	Recomendações	22
7.	Outras atividades da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública	24

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública do Estado do Ceará foi criada em 2010, com forte participação da sociedade civil, por força da Lei Complementar nº 91/2010, e cujo objetivo consiste em promover a democracia participativa e o controle social no âmbito da Instituição, assegurando o direito à população cearense de fiscalizar, elogiar, reclamar, sugerir e indicar as suas demandas e prioridades.

O modelo de Ouvidoria Externa é regulamentado pela Lei Complementar nº 80 de 1994, por meio da Lei Complementar nº 132 de 2009, e da Lei Orgânica Estadual – Lei Complementar nº 06 de 1997.

Em termos quantitativos de acesso, a Ouvidoria Geral vem apresentando um aumento na procura por seus serviços ao longo dos tempos e à medida que a Defensoria também amplia sua abrangência. Ressalta-se que desde que houve a ampliação do canal de whatsapp, como mais um canal de atendimento, ampliando então para cinco canais de atendimento com funcionando de segunda a sexta-feira, de 8h00 às 17h00, os atendimentos aumentaram vertiginosamente.

Entre os meses de janeiro a julho de 2021 a Ouvidoria realizou 3.744 (três mil setecentos e quarenta e quatro) atendimentos, além de participar de inúmeras atividades junto a grupo, associações e/ou outros entes da sociedade civil organizada, por meio de plataformas virtuais e até de forma presencial, protagonizando a pauta da democratização e acesso à justiça.

Este relatório tem por objetivo apresentar as ações da Ouvidoria Geral, realizadas no primeiro semestre do ano de 2021. Ainda no contexto da Pandemia, os primeiros seis meses trouxeram desafios a serem superados ante os novos decretos estaduais de distanciamento social, entretanto, com avanços no sentido de garantir os atendimentos aos vulnerabilizados digitais.

A preocupação que nos move é a da não redução da ação da Ouvidoria a números, mesmo porque a essência de um espaço como este é outro, é dinâmica e plural, como nos lembra Alderon (2021);

Assim, é fundamental que as pessoas atendidas não sejam vistas apenas como números, mas que sejam acolhidas e reconhecidas em sua diversidade, respeitando-se as suas histórias de vida, por vezes muito difíceis, sem esquecer que elas enxergam na Defensoria Pública uma das únicas instituições capazes de atender às suas expectativas. É, portanto, justo que a Defensoria Pública trabalhe ativamente para atender tais expectativas, evitando reiterar práticas de burocratização e abandono tão criticadas no poder público brasileiro.

Sim, a Ouvidoria e a Defensoria Pública jamais podem perder o propósito para o qual nasceram e dessa forma, jamais podem se afastar do seu público assistido, sob pena de perder-se na história.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública, instituída pela Lei Complementar nº 91, Art.8º-A, é órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição, contando com servidores da Defensoria Pública, competindo-lhe

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

Cabe ressaltar que o/a Ouvidor/a Geral Externo, é eleito pelo voto da sociedade civil, a mesma que vem desde antes da criação da Defensoria, lutando pela sua implementação e também da Ouvidoria Geral. O/a Ouvidor/a tem mandato de dois anos, prorrogáveis por igual período.

A Ouvidoria deve mover-se com um propósito aquém das limitações que um espaço institucional impõe, na verdade a sua ação é sobretudo uma ação política, articulando saídas para as variadas histórias que ali chegam. Segundo Cavalcante (2021), as Ouvidorias;

(...) possuem em um de seus enfoques o conceito de governança pública de *accountability*, tanto vertical quanto horizontal, que em apertada síntese revelaria o dever dos órgãos decisórios de prestar contas de suas decisões à sociedade. E, mais que isso, o de permitir que a própria sociedade possa ter voz e ser efetivamente construtora da política pública a ser desenvolvida, influenciando positivamente na tomada de decisão.

Assim, um/a Ouvidor/a não é a voz da sociedade civil na instituição, ao contrário é quem abre as portas para que essas vozes cheguem de forma firme, ativa e independente, seja no atendimento direto, junto à gestão ou à partir da sua instância legislativa - o Conselho Superior.

A seguir um panorama acerca dos atendimentos e ações da Ouvidoria:

2- AS MANIFESTAÇÕES

O ano de 2020 impôs desafios enormes às instituições públicas e privadas em todo o mundo, como dito anteriormente, a Ouvidoria viu seus dados aumentarem na proporção que aumentavam também os atendimentos da Defensoria. Desde o decreto de nº 33.519¹, de 19 de março de 2020, que tratou da intensificação das medidas para enfrentamento da infecção humana pelo novo Coronavírus, as adequações foram inúmeras e as formas de atendimento também aumentaram em muito as possibilidades de acesso à Ouvidoria.

Pelo segundo ano consecutivo os números de atendimento superaram e muito os números dos anos anteriores, talvez com a superação de uma série histórica entre os anos de 2016 a 2019, conforme quadro abaixo:

Quadro 01 - Atendimento por ano

Nº Global de atendimento por ano (intervalo de 06 anos)	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (seis primeiros meses)
	893	674	659	1.077	2.831	3.744

No decurso dos primeiros meses de 2021, as manifestações foram registradas por meio da Plataforma Ceará Transparente², e-mail, telefone celular (ligação) e app de whatsapp business.

No decurso da crise sanitária, o retorno das atividades presenciais ocorreu ainda em 2020, interrompendo-se no mês de fevereiro/2021 e retornando no meio do mês de maio, antes da definição da Defensora Geral, diante da indiscutível realidade dos vulnerabilizados digitais. À partir daquele momento, os atendimentos ocorreram de forma presencial, sob agendamento ou por demanda reprimida na recepção, com foco na dificuldade de acesso dos excluídos digitais.

¹ Fonte: www.ceara.gov.br/decretos-do-governo-do-ceara-com-aco-es-contra-o-coronavirus

² <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

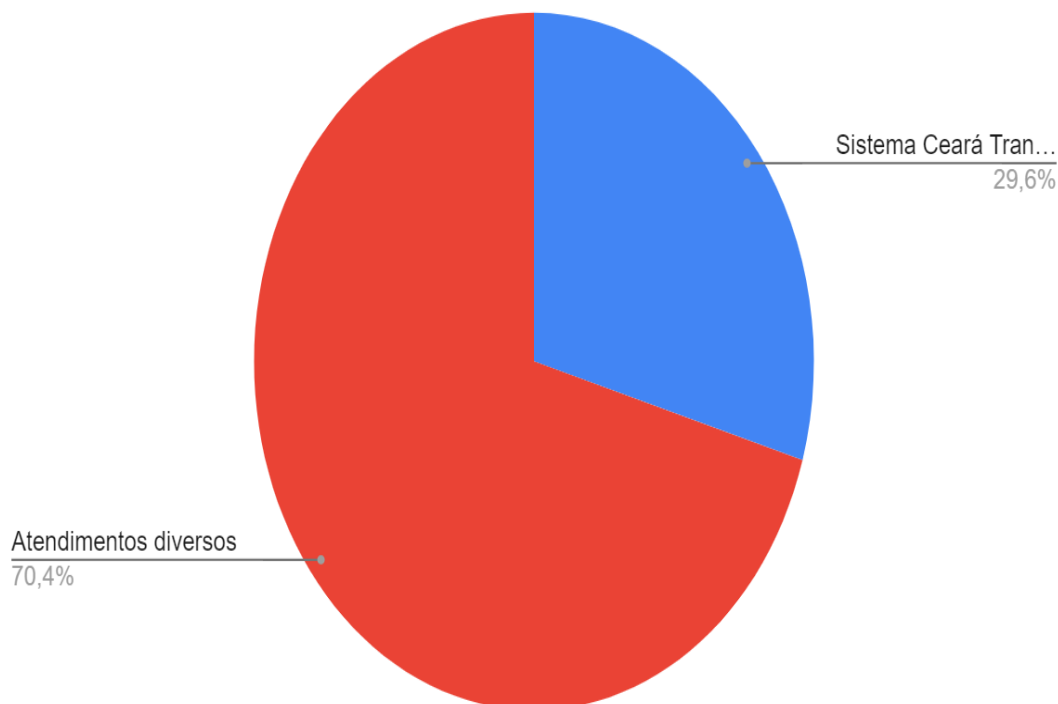
Os atendimentos do primeiro semestre de 2021 geraram um total de 3.744 (três mil setecentos e quarenta e quatro) registros, nos cinco canais de acesso à Ouvidoria Geral, sobre as quais pretendemos nos debruçar ressaltando suas especificidades, assim detalhadas:

Gráfico -01 : percentual de formas de acesso à Ouvidoria Geral

Ceará Transparente: 29,6%

Atendimentos diversos (whatsapp, email, presencial e telefone)

Atendimentos por meio de entrada



Em termos gerais, resume-se o atendimento. Sigamos para um olhar a partir dos números registrados.

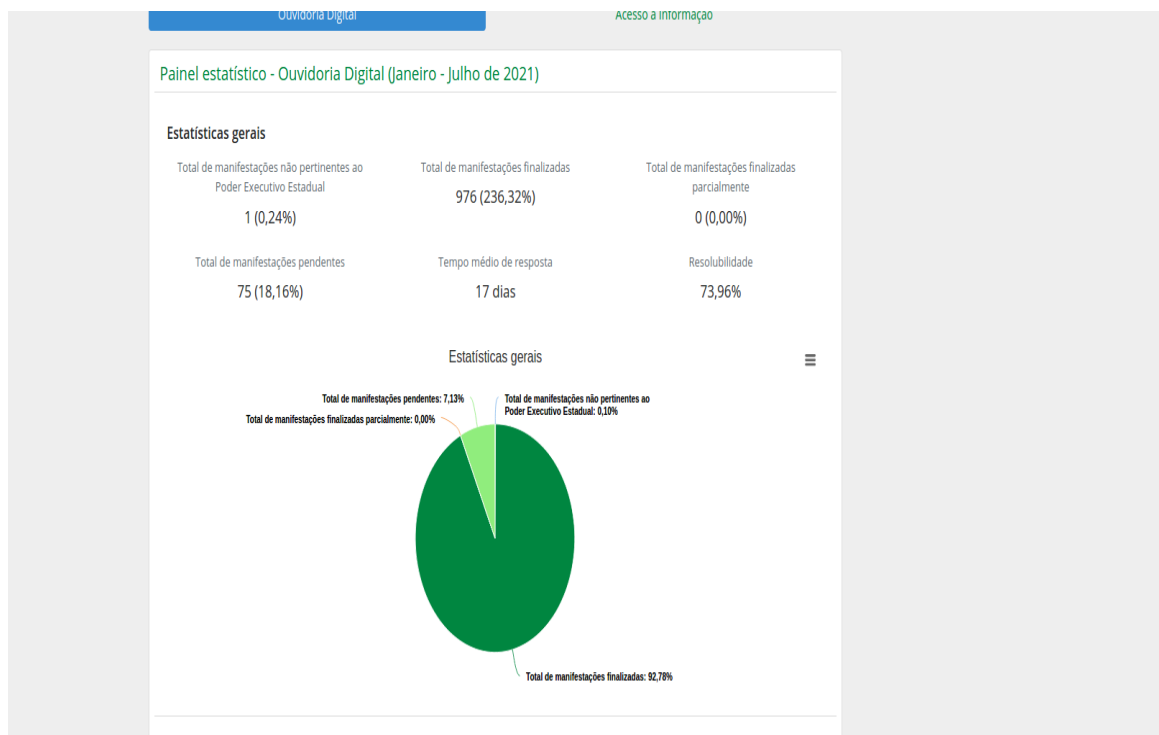


DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ

OUVIDORIA GERAL

2.1 - ACESSO: CEARÁ TRANSPARENTE:

Pelo sistema adotado pela Ouvidoria – o Ceará Transparente, foram registradas 1.107 manifestações, das quais 976 correspondem às manifestações diversas e 131 correspondem aos dados de acesso à informação.

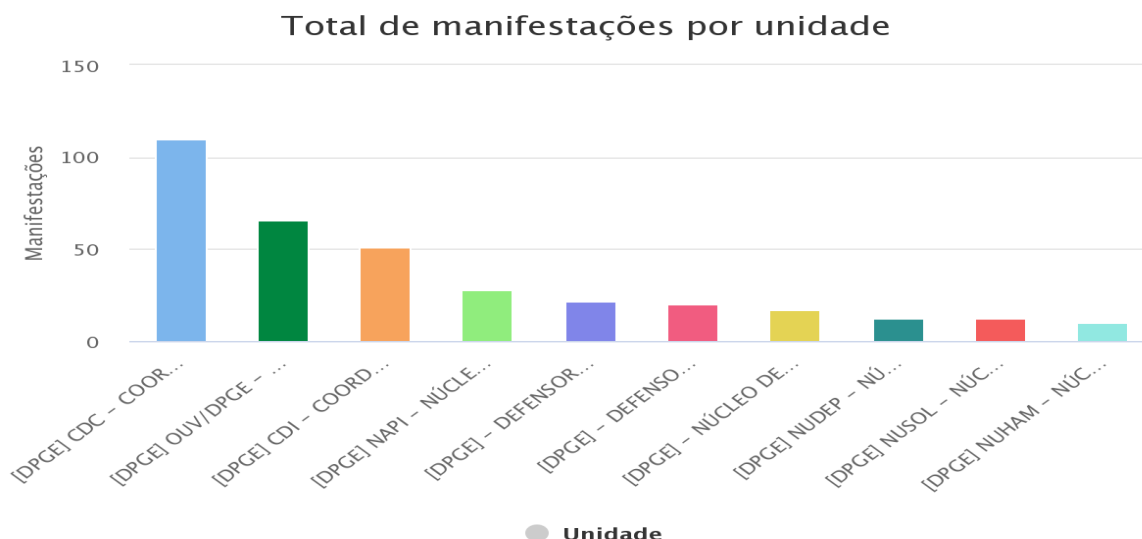


O procedimento de tratamento das manifestações implica encaminhamento interno para diversos núcleos e órgãos defensoriais, com os devidos prazos para resposta. Desde o ano passado o tempo de resposta diminuiu para 17 dias, com potencial para equilibrar o tempo de espera.

2.1.1- MANIFESTAÇÃO POR UNIDADES MAIS DEMANDADAS

Dentre as manifestações registradas ao longo do ano, o setor mais demandado foi a Coordenação das Defensorias da Capital, seguido da Ouvidoria Geral, e a Coordenação das Defensorias do Interior, isso porque a maior parte das

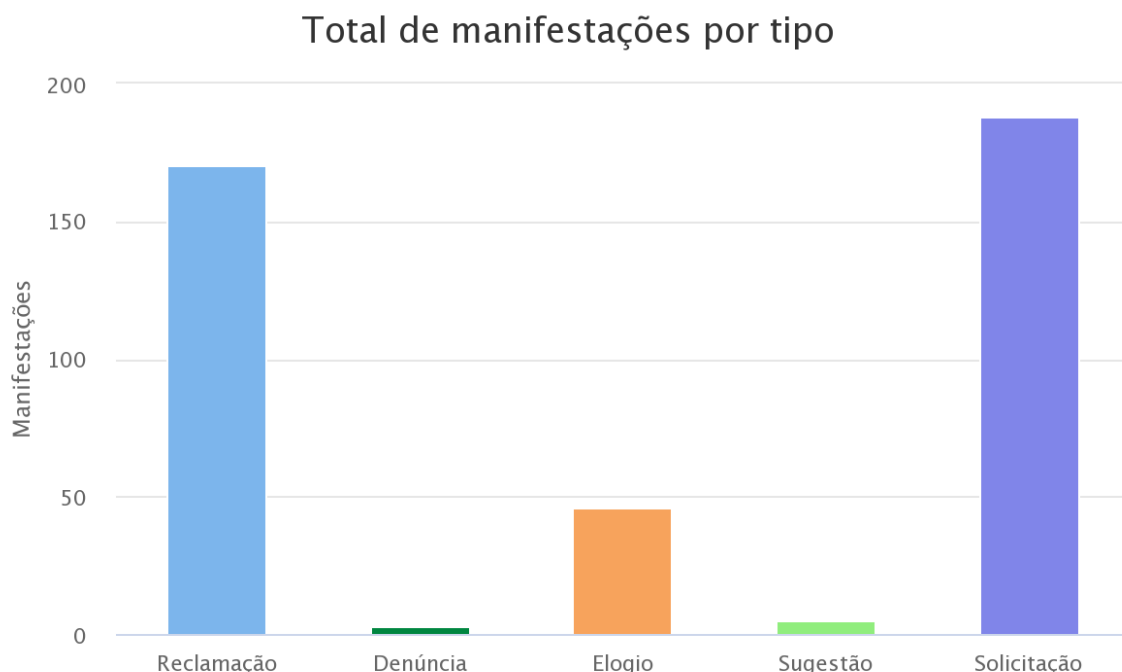
demandas é de pedido de atuação de Defensor em Comarca. No que pese a natureza das duas coordenações, a esmagadora maioria das manifestações são direcionadas em decorrência da natureza da manifestação.



Um desafio a ser superado, ou melhor entendido, é a baixa procura pela Coordenação das Defensorias do Interior. Repetindo os anos anteriores, os atendimentos do interior ainda figuram com baixo registros/manifestações. Permanece a análise anterior, de maior divulgação da Defensoria nas comarcas do interior, além de ser necessária a maior presença da Ouvidoria Geral nos municípios em que os órgãos defensoriais estejam implantados. Ressalta-se que é uma demanda antiga da sociedade civil, junto ao Orçamento Participativo a ampliação dos atendimentos para o interior.

2.1.2 - MANIFESTAÇÃO POR TIPO

No que se refere ao tipo de manifestação, foram registrados 188 registros, cujo teor é a solicitação, repetindo o ano de 2020, quando a maioria dos pedidos refere-se ao entendimento do funcionamento dos núcleos defensorias. Destaca-se a quantidade de reclamações registradas no ano de 2021.



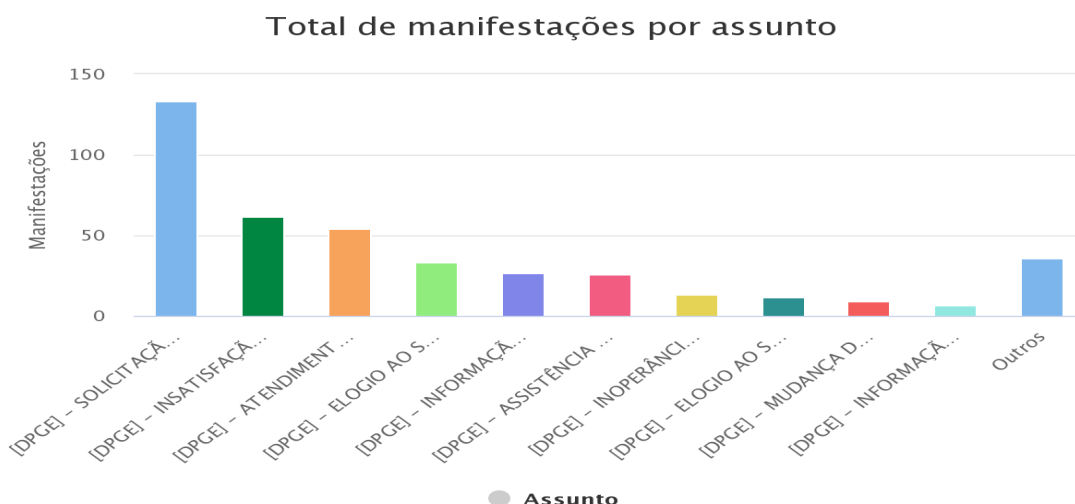
Assim, no mesmo contexto, as reclamações chegaram a 170 manifestações. Destaca-se que o número continua alto, com possibilidade de crescimento, caso as recomendações da Ouvidoria, ou outras melhorias, não sejam adotadas. Também é possível perceber o aumento de elogios, com 11,17% de aumento desse tipo de manifestação.

Necessário se faz falar da estratégia de divulgação da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública, para divulgação dos serviços da Defensoria por meio de oficinas, palestras, divulgação por meio do site e das demais atividades junto à sociedade civil e ao público assistido da Defensoria.

2.1.3 - MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

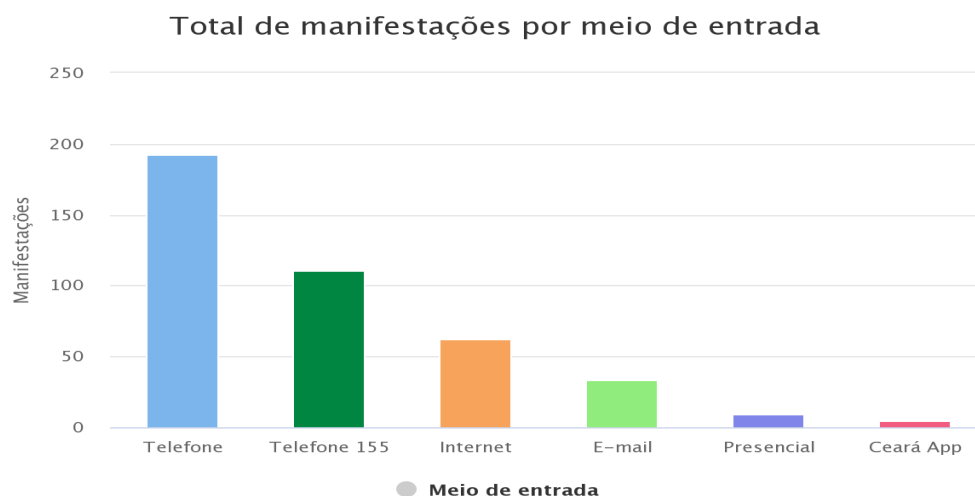
A solicitação de defensor em comarca foi ainda um dos assuntos mais demandados. Curioso que, a maioria dos pedidos de atuação defensorial ocorre no âmbito da comarca da capital, à exemplo do que está registrado no gráfico-

manifestações por unidade-, em que figura a procura pela Coordenação das Defensorias da Capital - CDC, o que é fácil entender pela dificuldade de lotação dos Defensores em Unidades de Juizados Especiais Cíveis e ainda em todas as unidades prisionais.



2.1.4 - MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA

Quanto à forma de entrada, ainda o telefone está entre as maiores formas de entrada com 45,73% de acessos, seguida de 26,54% que acessou pelo canal 155 (Ceará Transparente); internet 16,11% das entradas; e-mail 7,82% das entradas; atendimento presencial 2,61% e acessos pelo app 1,18% das entradas.



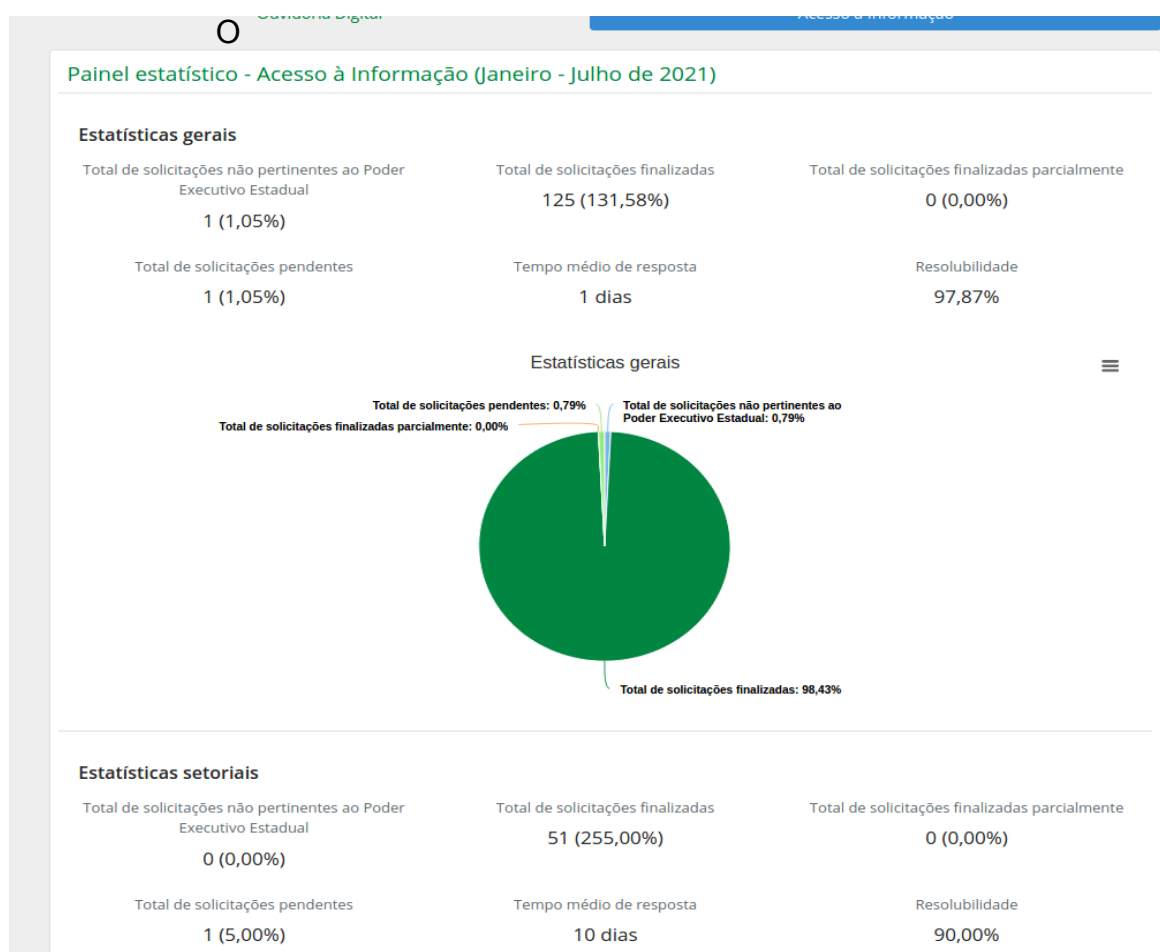


DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ

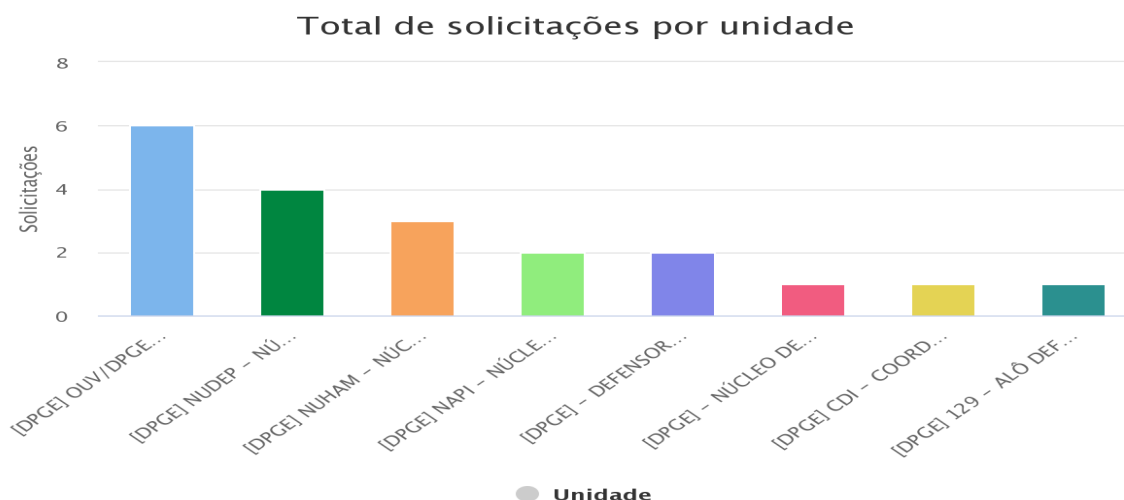
OUVIDORIA GERAL

2.2 - ACESSO À INFORMAÇÃO – CEARÁ TRANSPARENTE

No que tange ao acesso à informação, é importante dizer que foram registradas 125 manifestações dessa natureza. O meio de acesso, ou entrada deste tipo de manifestações foi o telefone 155 – número da Ouvidoria do Estado do Ceará.



Quanto à unidade solicitada, a Ouvidoria foi a que teve maior número de manifestação, seguida do Núcleo Especializado em Execução Penal - NUDEP e do Núcleo de Habitação e Moradia.



3- ATENDIMENTOS - PRESENCIAIS, TELEFONE, E-MAIL E WHATSAPP

São atendimentos realizados pela Ouvidoria e que não são registrados por meio do sistema Ceará Transparente. São atendimentos genéricos e que dizem respeito aos mais diversos pedidos de informações e solicitações. Nos seis primeiros meses do ano de 2021 foi registrado um total de 2.637 (dois mil seiscentos e trinta e sete) atendimentos nestas modalidades.

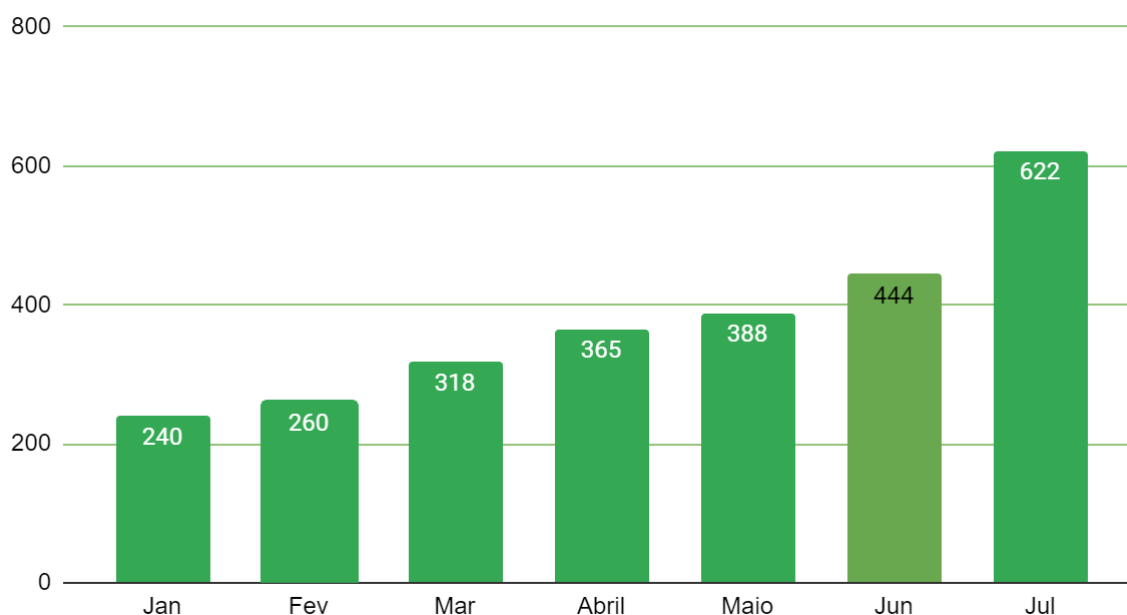
As manifestações registradas em todo o ano de 2021 superaram os dos dois anos anteriores, considerando o mesmo período, inclusive somados aos registros na ouvidoria virtual (Ceará Transparente). No ano de 2020 os números foram impulsionados pela dificuldade da população em acessar os atendimentos da Defensoria, nos meses iniciais da crise sanitária que o mundo atravessa, é bem verdade, mas, ventila-se também a possibilidade da demanda reprimida ter emergido após o atendimento remoto. Isso porque parte da população, em decorrência da colidência de horários entre as atividades laborais dos/as trabalhadores/as dos setores de serviços e serviços, e o funcionamento da Defensoria Pública com suas unidades de atendimento, terminavam não recorrendo à Defensoria, deixando então de acessar o serviço.

Um outro olhar diz respeito à facilidade de acesso para algumas

pessoas, e não é incomum encontrar atendimentos duplicados em telefone, plataforma e whatsapp.

A seguir o gráfico dos atendimentos da ouvidoria no primeiro semestre do ano de 2021

Atendimentos primeiro semestre 2021



Nos primeiros seis meses do ano de 2021, foram registrados 2.637 atendimentos não registrados no Ceará Transparente. Em mais um ano atípico, a Ouvidoria Geral da Defensoria registrou um grande volume de manifestação por e-mail e telefone e chama a atenção para a quantidade de acessos por meio do whatsapp.

No ano de 2020, o atendimento se deu de forma tímida via whatsapp, mas, após ampla divulgação dos contatos da Ouvidoria tais acessos concentraram-se muito fortemente naquele canal, sem prejuízo para os demais canais, ao contrário, avolumaram-se todos os canais de atendimento deste órgão de atuação.

À exemplo do ano de 2020, os primeiros seis meses do ano de 2021 experimentaram um aumento gradual e rápido dos atendimentos, exigindo pedidos

de respostas e maior eficiência à gestão da Defensoria, sobretudo, das Coordenadorias das Defensorias da Capital e do Interior.

3.1 - ATENDIMENTOS POR SEXO

Há um tempo as análises de estudiosas, muitas feministas, apontam que as mulheres são as que mais procuram as instituições para resolução de problemas pessoais e sobretudo, problemas de outros membros da sua família. Longe de analisar dados de outras instituições, apresentamos aqui um retrato de uma grande busca de mulheres por acesso à ouvidoria da Defensoria pública.

MÊS							
Sexo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho
Masculino	80	82	85	123	145	132	203
Feminino	159	177	232	241	240	309	417
N/I	1	1	1	1	2	1	1
Transmasculino					1	2	1
Total	240	260	318	365	388	444	622

A exemplo dos anos anteriores, o percentual de 67% de manifestações registradas por mulheres segue mais que o dobro das manifestações abertas por homens que correspondem a 32%. A novidade foi a definição mais densa quanto ao sexo, permitindo a identificação de uma busca de 0,0015% realizada por homens trans. A identificação também aumentou, de modo que apenas 0,0030% deixaram de identificar o sexo.

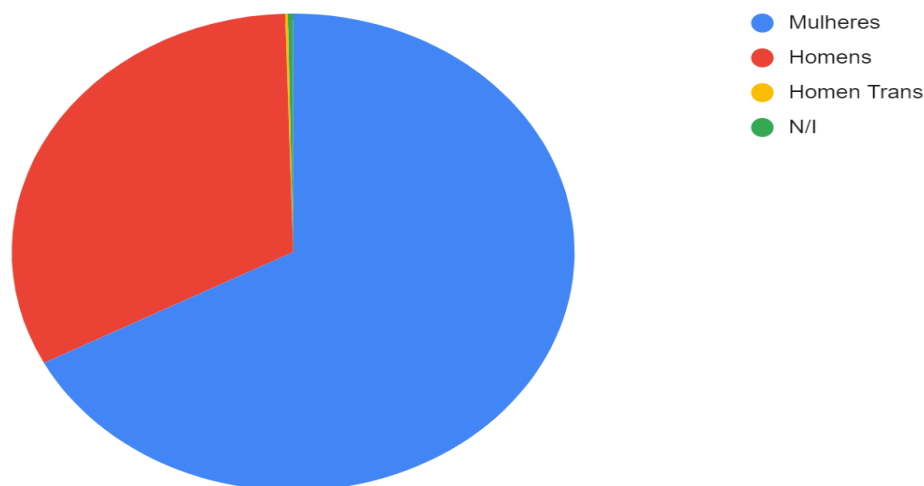
Reafirma-se aqui a ausência de sistema próprio da Ouvidoria da DPCE com a utilização da Ouvidoria Virtual (Ceará Transparente) que não fornece dados desagregados de gênero e raça/cor. Ressalta-se que, mesmo nos atendimentos por outros canais, a produção do dado de gênero, raça e cor ainda figura como desafio a ser superado.

Assim como identifica-se a dificuldade de produção do dado desagregado de raça, gênero e território via Ceará transparente, a preocupação também na produção dos dados na própria Defensoria é algo que já foi alvo de

solicitação da Ouvidoria da Defensoria Pública neste e noutros momentos.

A seguir um grafico com os percentuais de atendimentos por sexo:

Atendimentos por sexo

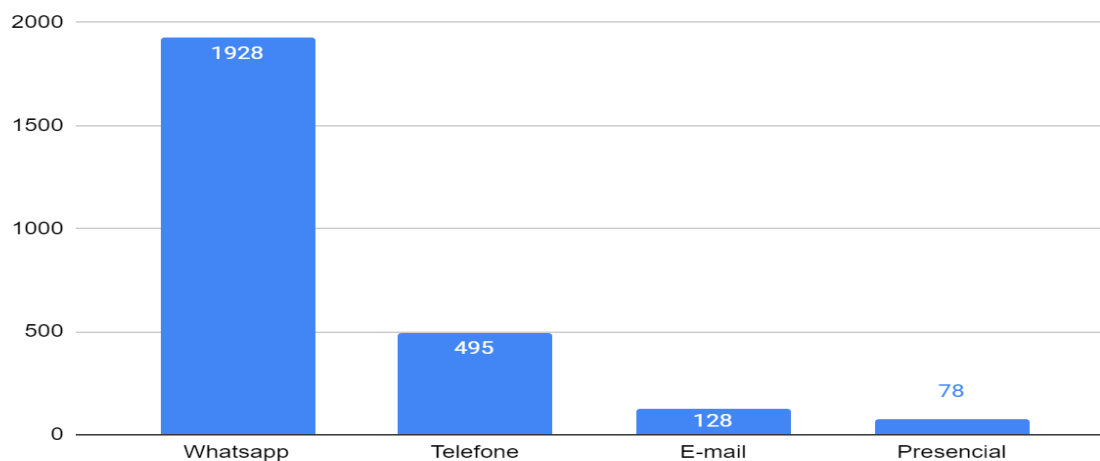


3.2 - ATENDIMENTO POR MEIO DE ENTRADA

No que se refere ao tipo de entrada é importante destacar que o whatsapp é a forma mais utilizada para entrar em contato com a Ouvidoria, seguido do telefone, email e presencial, nesta ordem.

Os atendimentos presenciais, em grande parte do período, ocorriam sob prévio agendamento diretamente com a Ouvidora, e posteriormente com a equipe técnica.

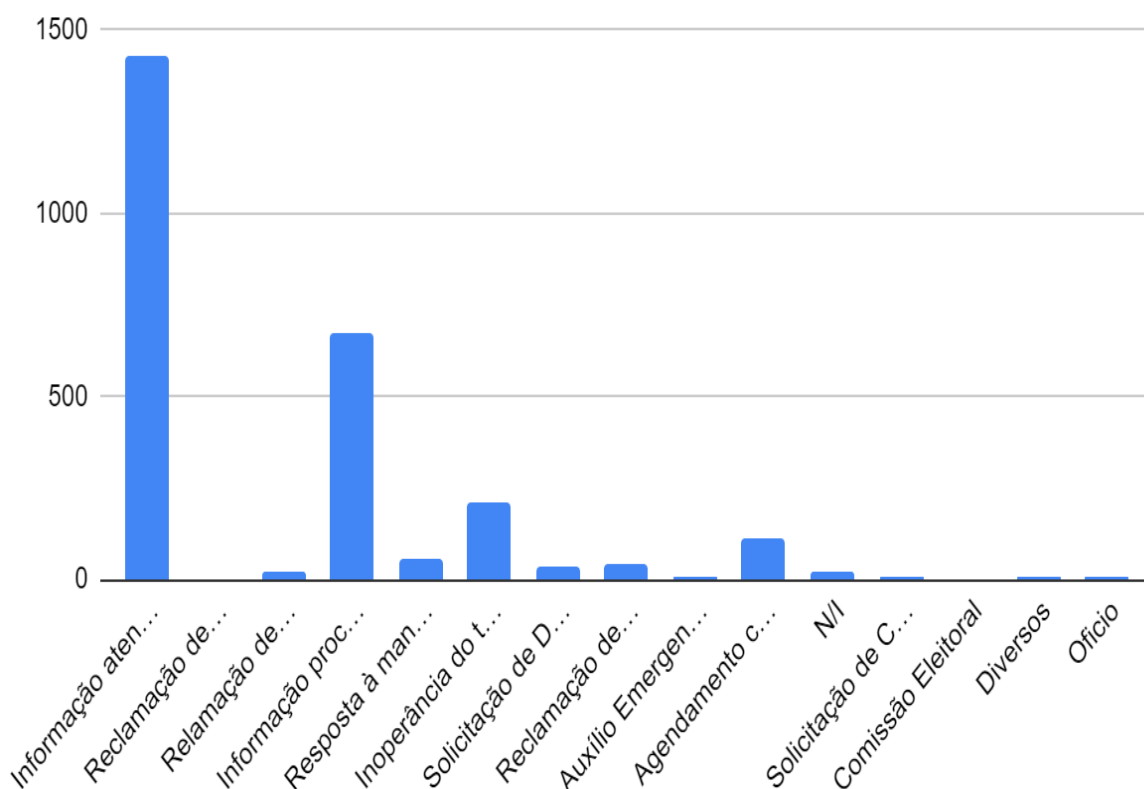
Atendimento por Meio de Entrada



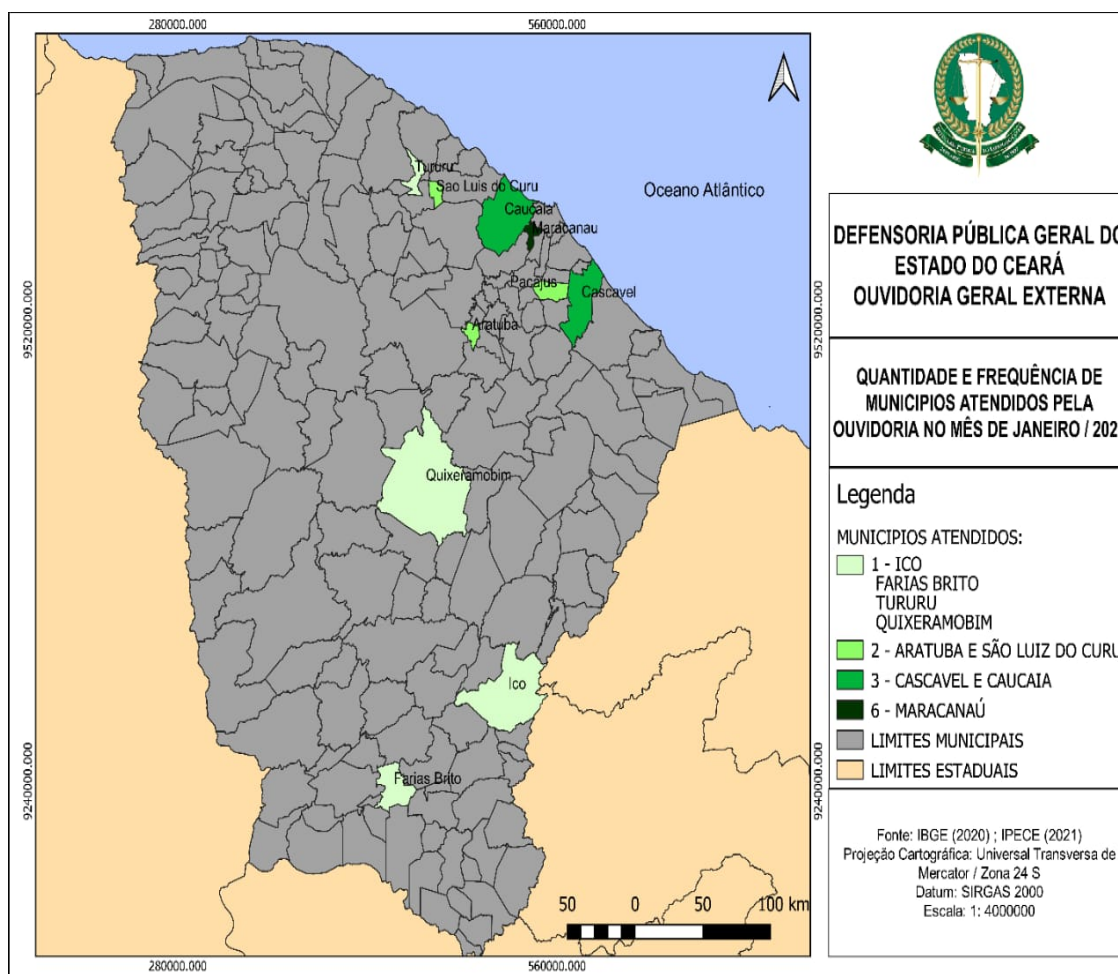
3.3 - ATENDIMENTO POR TIPO DE SOLICITAÇÃO

Em relação às solicitações de atendimento destaca-se a solicitação de informações de atendimento e informação processual. É importante destacar que essas demandas são tipicamente do Alô Defensoria -129 e do tele justiça (Tribunal de Justiça), entretanto, a facilidade de chegar ao atendimento da Ouvidoria faz com que a demanda pelo atendimento chegue a números expressivos.

Atendimento por tipo de solicitação



Espacialização dos atendimentos do interior do estado como forma de subsidiar e mapear as comarcas que acessam a Ouvidoria.



4 - ESTRATÉGIAS DA OUVIDORIA-GERAL

Além da atuação ordinária, a Ouvidoria Geral cumpre o papel de atuar junto aos grupos vulnerabilizados e aproximá-los da Defensoria e do Defensor/a Público/a. No decorrer do tempo a Ouvidoria lançou mão de algumas estratégias para atuação junto à sociedade civil com o propósito de contribuir com uma melhor relação entre a Defensoria e seu público assistido. Assim, a Ouvidoria criou estratégias ao longo dos anos para garantir alcançar tal objetivo.

4.1 – DEFENSORIA NAS COMUNIDADES:

Estratégia desenvolvida a partir da Ouvidoria da Defensoria Pública e ARIS - Assessoria de Relações Institucionais. Desde o ano de **2017** a Ouvidoria criou, em parceria com a Coordenação dos Defensores do Interior-CDI, os Encontros “Defensoria na Comunidade”. Naquele ano realizou-se dois primeiros encontros no município de Itapipoca com as comunidades do Assentamento Maceió e as comunidades indígenas Tremembés da Barra do Mundaú.

A proposta do Defensoria na Comunidade já era resultado do entendimento que a Ouvidoria tinha sobre “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 e/ou o trabalho formal” (relatório 2018).

Assim como no ano anterior, nos primeiros meses de 2021 não foi realizado nenhum encontro “Defensoria na Comunidade” em decorrência da crise sanitária. Assim, o contato com as comunidades continuou a ocorrer por meio de plataformas virtuais. Entretanto, considerando a dificuldade do público vulnerável digital, uma alternativa encontrada foi a realização dos Mutirões.

Numa parceria entre ARINS, Coordenadoria das Defensorias da Capital, Ouvidoria e lideranças de comunidades periféricas, foram realizados dois Mutirões. Um deles foi realizado na comunidade do Canindezinho, e o outro no Vicente Pinzon.

Para este mutirão de atendimento online, organizado com articulação da Ouvidoria Externa, buscar suprir a necessidade de, em tempos de pandemia e isolamento social, realizar o



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

OUVIDORIA GERAL

atendimento comunitário da Defensoria, mas em respeito às medidas preventivas contra a Covid-19. O dia D de atendimento dos defensores aconteceu neste sábado, dia 31, com a disponibilização de computadores com acesso à internet para a realização da ação.



Fonte: arquivos da Defensoria Pública

Os mutirões ocorrerão em todo o ano de 2021 em diversos espaços da cidade de Fortaleza.

4.2 – O ORÇAMENTO PARTICIPATIVO

O Orçamento Participativo, importante ação da Defensoria Pública, na sua 6ª edição ocorreu de forma virtual. Importante lembrar que foi a primeira edição após a institucionalização do Orçamento Participativo enquanto política pública, o que para a Ouvidoria é um importante avanço dada a importância da eleição de prioridades orçamentárias também a partir da sociedade civil. Segundo a gestão da Defensoria;

“O Orçamento Participativo é uma política pública de democratização da gestão. Ela aproxima ainda mais a Defensoria da sociedade civil, amplifica a divulgação dos

serviços prestados pela instituição e assegura o cumprimento de um dos pilares da Defensoria, que é o fortalecimento do acesso à Justiça”, afirma Elizabeth Chagas. (matéria no site na Defensoria)

Tendo sido executado de forma participativa e representativa, recebeu cerca de 1.000 contribuições com a realização de 06 (seis) audiências públicas, todas entre os meses de abril e maio de 2021.

As seis audiências ocorreram com a população dos territórios: Fortaleza e Região Metropolitana, região dos Inhamuns registrou Sobral, Cariri, Vale do Jaguaribe e Litoral Leste e Sertão Central, com um público de mais de 300 participantes.



Demandas como: implementação do núcleo de conflitos agrários e questões ambientais, a dificuldade enfrentada pela população LGBTQIA fora do perímetro de Fortaleza, criação de Nudem Sobral e região e Núcleo de Direitos Humanos.

4.3 - VACINA NO BRAÇO

A Ouvidoria esteve mais presente na pauta por vacinas das

comunidades quilombolas e das periferias, a partir das iniciativas populares como o Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19. O acompanhamento do Comitê Popular de Fortaleza e algumas participações junto a Palhano-Ce, além da importante atuação no monitoramento das vacinas nas comunidades quilombolas, juntamente com o NDHAC, Defensoria da União e CEPPIR.

4.4 - A RESOLUÇÃO 07/2020 DO TJ E O IMPACTO NA DEFENSORIA

A Ouvidoria esteve fortemente presente na discussão da especialização dos núcleos de atendimentos defensoriais no interior. A grande preocupação: o esvaziamento de Comarcas do interior do Estado, sobretudo as recém criadas e a ainda a manutenção do atendimento criminal e à tutela de crianças e adolescentes. Assim a Ouvidoria e movimentos realizaram plenária para discussão da especialização das comarcas do interior, a partir da Resolução 07/2019 do Tribunal de Justiça do Ceará, produzindo um documento bastante democrático, devidamente apresentado ao Conselho Superior da Defensoria Pública.

4.5 - CÍRCULOS DE PARTICIPAÇÃO

O Círculo de Participação constitui-se numa estratégia de eventos voltados para o movimento social, Defensores e Defensoras e ainda para os colaboradores/as da Instituição. Os Círculos de participação ocorreram com um público diverso que compreende defensores e defensoras, equipes de trabalho da Defensoria, movimento social e assistidos/as. No ano de 2020 foi desenvolvido uma edição do Círculo de Participação com a Escola Superior da Defensoria o tema abordado em cinco encontros foi racismo e suas intersecções na sociedade e no sistema de justiça, assim, trabalhou-se: raça, gênero, território, vulnerabilidade social, tudo com ênfase no acesso à justiça. Já a edição de 2021 concentrou-se em um único momento com o tema: Participação e controle social:

o diálogo na perspectiva da luta antirracista no sistema de justiça, com a continuidade das formações no segundo semestre de 2021.

É importante lembrar que essa estratégia contou desde o primeiro momento com a adesão da Escola Superior da Defensoria e a ARINS, assim, toda atividade foi rigorosamente planejada em conjunto e com os vários esforços das equipes, das coordenações e ampla aceitação do público.

Outros momentos realizados, foram diálogos, encontros, rodas de conversa e atividades diversas que sinalizaram para a aproximação da sociedade civil com a Defensoria, com a defesa da sua estruturação física garantindo melhores condições de trabalho para os/as defensores/as e colaboradores/as, com o aumento dos investimentos estaduais na Instituição.

Dentre as atividades que merecem destaque ressalta-se a adesão ao Pacto pela Primeira Infância proposto pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ que realizou o Seminário do Pacto Nacional pela Primeira Infância – Região Nordeste, em formato on-line, nos dias 15 e 16 de abril de 2021. Nessa ocasião ocorreu a solenidade de adesão ao Pacto, firmada remotamente pelos atores da rede de atenção à primeira infância da região Nordeste, com adesão da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública e Defensoria Pública Geral do Ceará.

5- O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA

Entre os meses de janeiro a julho de 2020 as sessões do CONSUP ocorreram de forma remota, via plataforma virtual.

Com pautas diversas, a Ouvidoria manifestou-se em momentos que diziam respeito direto aos/as assistidos/as da Defensoria Pública, contribuindo com discussão da especialização das Comarcas do Interior, do Orçamento Participativo e ainda da instituição de cotas nos concursos e seleções no âmbito da Defensoria.

Por outro lado, a Ouvidoria levou queixas e pautas gerais ao Conselho Superior denunciando questões caras à sociedade e movimentos sociais como as graves condições vivenciadas pelos familiares de presos/as nas visitas e

acompanhamento a estes/as; a misoginia e violência contra as mulheres, além dos assassinatos de travestis e transexuais e demais violências contra a população LGBTQI.

6- RECOMENDAÇÕES

A exemplo dos anos anteriores, em 2021 a Ouvidoria também adotou a estratégia de utilizar-se de recomendações como forma de subsidiar o trabalho da Defensoria.

De acordo com as plenárias junto à sociedade civil, a recomendação da coleta e sistematização de dados de gênero e raça foi elaborado pela Ouvidoria nos seguintes termos:

Orientar a adoção de formulário de coleta de dados primários sobre os/as assistidos com a inclusão de campo para identificação de gênero, raça, geração, orientação sexual e território, orientar que a Defensoria realize com periodicidade estudos e avaliações internas sobre os dados coletados, com a disponibilização dos resultados aos supervisores/as de núcleos e órgão defensoriais para adoção de medidas de melhoria das suas ações; orientar a realização do monitoramento de dados sensíveis a gênero, raça e orientação sexual, no âmbito da instituição, com o propósito de adotar medidas de correção das dificuldades encontradas; orientar o acompanhamento regular e avaliações constantes dos processos institucionais de enfrentamento ao racismo, LGBTfobia e sexismo, com o propósito de corrigir o posicionamento institucional. orientar a disponibilização anual dos dados desagregados quanto à raça, gênero e LGBTfobia por meio do site e demais ferramentas que venham a ser criadas.

Outra recomendação feita, foi tecida em articulação com os movimentos sociais, sobretudo com indígenas e quilombolas e diz respeito à instituição de cotas para indígenas, quilombolas, negros e negras em concurso, no âmbito da Defensoria.

Desta construção participaram sobretudo os indígenas e quilombolas, já que desde a instituição das cotas para negros e negras no âmbito da Defensoria

Pública, a IN nº 82 não contemplou aqueles/as. Assim, nos termos da propositura, segue:

Que a Gestão da Defensoria Pública instituída por força de lei, as cotas para indígenas e quilombolas para concursos e seleções no âmbito da Defensoria Pública, respaldada na luta secular da população negra, indígena e quilombola, e legislações vigentes. Que a Defensoria atue junto à Assembleia Legislativa do Estado do Ceará para a aprovação da referida lei, se possível com o tempo de a mesma garantir as vagas no concurso previsto para o ano de 2021, no âmbito da instituição assim garantindo: 20% de vagas para negros/as/es, 5% para indígenas e 5% para quilombolas.

Proposta assumida e defendida pela Defensora Geral que levou conjuntamente a proposta à Assembleia com aprovação da demanda nos termos pedidos.



"Foi um trabalho realizado em parceria com a Ouvidoria Externa da instituição e com os movimentos sociais, e com essa lei hoje somos a primeira instituição do Ceará com cotas para quilombolas e indígenas. Estamos fazendo nossa parte, garantindo o direito à representatividade dentro da Defensoria, pontua Elizabeth Chagas".
(matéria no Site da Defensoria de 15 de julho de 2021).

A Ouvidoria da Defensoria Pública junto com o movimento social é também protagonista deste processo, ao propor e encontrar apoio institucional

suficiente para garantir tão importante avanço.

7- OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA

ATIVIDADE

Janeiro

07/01/2021 - 14h00 - Audiência Pública: Impacto da Resolução 07/2019 do Tribunal de Justiça do Ceará
13/01/2021 - 1ª Sessão Extraordinária do CONSUP - Posse do Defensor Público - 15h00.
15/01/2021 - Sessão do CONSUP - discussão da Resolução 07 (dia todo)
26/01/2021 - Reunião com ADPEC - diálogo acerca da resolução 07 e pautas de interesse dos/as defensores/as
27/01/2021 - Reunião com CEPPIR campanha Ceará sem Racismo
28/01/2021 - 11h00 - reunião com Fórum Justiça
29/01/2021 - reunião da comissão Organizadora do VI Orçamento Participativo da Defensoria Pública
05/02/2021 - 10h00 sessão do CONSUP

Fevereiro

03/05/2021 - Reunião na assembleia legislativa. Diálogo com deputados sobre a Defensoria no interior do Estado do Ceará - 11h00
05/02/2021 - Sessão do CONSUP - discussão da Resolução 07 (dia todo)
09/02/2021 - Reunião da Comissão do Orçamento Participativo - 14h00
10/02/2021 - Reunião com Ocupação Carlos Lagoa da Viúva - 10h00
12/02/2021 - Encontro sobre racismo - 6ª mesa. 14h00
18/02/2021 - Reunião com indígenas sobre data para construção de fluxo de atendimento às mulheres indígenas pelo NUDEM Fortaleza e Cariri. 14h00.
19/02/2021 - Sessão do CONSUP. Proposta de resolução decorrente das modificações oriundas da Resolução nº 07/2020 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - 10h00.
19/02/2021 - Entrevista para pesquisadora do LEV - 14h00.
22/02/2021 - Reunião da Coordenação do FJ - 14h30.

Março

05/03/2021 - participação da apresentação do “Nossa Defensoria” às 16h00.
05/03/2021 - Sessão do CONSUP
9/04/2021 - Webinar Racismo Reverso? - DP de Goiás - 1ª Edição do Projeto Diálogo - 18h00
12/03/2021 - Planejamento do GRUNEC - 9h00.
17/03/2021 - Jornada da Mulher na Defensoria - 14h30
22/03/2021 - reunião sobre Observatório da Intolerância - 10h30
23/03/2021 - Reunião da Pastoral com a Defensoria e Ouvidoria. 14h00
24/03/2021 - Sessão extraordinária do CONSUP - 14h00



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
do ESTADO do CEARÁ
OUVIDORIA GERAL**

24/03/2021 - Live do projeto Na Pausa - NA PAUSA CONVERSAS E DEBATES: DATA MAGNA DO CEARÁ: LUTAS E CONTRADIÇÕES - 17h00.
24/03/2021 - Reunião com CNODP - 18h00
23/03/2021 - Live com a Defensoria Pública da Bahia - 19h00
25/03/2021 - Comissão de Jurista Combate ao Racismo Estrutural e Institucional do país. Audiência Pública na Câmara Federal - 9h30 às 14h.
25/03/2021 - Reunião com Fórum Justiça sobre oficina a ser realizada em parceria com o CNODP - 17h00
25/03/2021 - Live sobre Os Desafios para a Luta Antirracista na Atual Conjuntura - 19h00
27/03/2021 - Reunião de Planejamento das ações de moradia com o Mandato do vereador Gabriel Monteiro - 8h00
29/03/2021 - Debate: racismo, cultura, direitos humanos e direito à cidade. Coletivo camaradas - Crato. 15h00.
30/03/2021 - Reunião de preparação do Orçamento Participativo - 14h00.
30/03/2021 - Reunião do Conselho Nacional de Ouvidorias - CNODP - 16h00
31/03/2021 - Reunião de equipe. Pauta: orçamento participativo. 10h00
31/03/2021 - Atividade da saúde do trabalhador: Fadiga Pandêmica. 17h00.
23 a 30/03/2021 - Férias

Abril

03/03/2021 - Reunião comunidades quilombolas sobre vacinação nos quilombos. 9h00.
05/04/2021 - Reunião com quilombolas de Caucaia e Núcleo de DH sobre lotação na SME/Caucaia. 9h00
05/04/2021 - Reunião ordinária do FJ Cidades. 18h00.
05/04/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00
06/04/2021 - Treinamento sobre Refúgio e Proteção a Refugiados em Deslocamento Forçado no Nordeste. 9h00 às 12h00.
06/04/2021 - Reunião com territórios quilombolas sobre vacinação - 15h00
06/04/2021 - Reunião com Secretaria de Saúde do Estado e CEPPIR sobre vacinação da população quilombola - 14h00.
08/04/2021 - Treinamento sobre Refúgio e Proteção a Refugiados em Deslocamento Forçado no Nordeste 9h00 às 12h00.
08/04/2021 - Oficina: Ouvidorias Externas das Defensorias Públicas: fortalecendo a participação popular para o acesso à justiça em tempos de crise. 18h30 (Fórum Justiça e CNODP) -
11/04/2021 - Reunião com CNODP. Definições e ajustes para a posse.
12/04/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00
13/04/2021 - Reunião sobre orçamento participativo. 14h00.
15/04/2021 - Formação CNJ - Pacto pela Primeira Infância. (dia todo)
16 de abril - 15/04/2021 - Formação CNJ - Pacto pela Primeira Infância (dia todo).
19/04/2021 - Comissão Especial de Enfrentamento à Pandemia do COVID19 - 14h30.
19/04/2021 - Reunião com quilombolas - vacinas - 14h00
19/04/2021 - Reunião do Comitê Popular de Monitoramento da Covid 19



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL**

20/04/2021 - Planejamento Ouvidoria 2021.
20/04/2021 - Plenária de Apresentação de Relatório. 9h00
26/03/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00
28/04/2021 - 3ª Encontro das Defensoras e Defensores Públicos do Estado do Ceará - 14h30.
30/04/2021 - Reunião com gabinete da DP/Ce

Maio

02/05/2021 - Reunião sobre apresentação do projeto de eólicas offshore e da empresa Bi-Energia em Camocim e os impactos nas comunidades - 9h00 às 12h00.
03/05/2021 - Café com Democracia. Quilombolas no Ceará na Luta pelo Acesso à Vacinação
04/05/2021 - Sessão Extraordinária do Consup
04/05/2021 - Audiência do Orçamento Participativo - Litoral Oeste, Sertão de Sobral e Litoral Norte e Serra da Ibiapaba 14h.
04/05/2021 - reunião do Fórum Justiça
05/05/2021 - Sessão Extraordinária do CONSUP
07/05/2021 - Sessão do CONSUP
10/05/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00
11/05/2021 - Audiência do Orçamento Participativo Região Sertão Central - 14h00
12/05/2021 - Reunião com Catadores/as e Defensoria de Aracati - 14h00
13/05/2021 - Posse da presidência do Conselho Nacional de Ouvidorias - 14h00
13/05/2021 - 6º Encontro Capacitação no Combate Ao Racismo - Territórios Indígenas, Quilombolas e Periféricos: Racismo E Atuação da Defensoria na Defesa dos Direitos” - ESDP. 15h00
14/05/2021 - Audiência do Orçamento Participativo Região Litoral Leste e vale do Jaguaribe - 14h00
18/05/2021 - Reunião com NDHAC e CEPPIR sobre vacinas para quilombolas.
20/05/2021 - Atividade com Defensoria da Bahia -Seminário: Conquistas e Desafios para a Consolidação das Ouvidorias Externas das Defensorias Públicas. 9h00
20/05/2021 - Audiência do Orçamento Participativo Região do Cariri - 14h00.
21/05/2021 - Webinar da Adpec/Anadep e Defensoria Pública do Ceará - 14/00 (com Juliana Borges).
23/05/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00
24/05/2021 - Reunião com NDHAC e povos indígenas (demandas específicas de duas comunidades) - 9h30
24/05/2021 - Sessão do CONSUP
25/05/2021 - Audiência do Orçamento Participativo Região de Crateús e Inhamuns - 14h00
26/05/2021 - Reunião Escritório Frei Tito e NDHAC - 14h00
28/05/2021 - Audiência do Orçamento Participativo Região de Crateús e Inhamuns - 14h00
29/05/2021 - Encontro de amigos do MST - 9h00.

30/05/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00

31/05/2021 - Reunião de estudo de caso com a Mandata Nossa Cara.

Junho

01/06/2021 - GT LGBT para visita aos equipamentos - 10h00

01/06/2021 - Reunião com CEDECA - 13h00

01/06/2021 - Comissão Especial de Enfrentamento à Pandemia do COVID19 - 14h00

01/06/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00

02/06/2021 - Reunião com GT LGBTQI do Paraná sobre pesquisa nacional - 14h00

02/06/2021 - Reunião com Fórum Justiça - 17h30

02/06/2021 - Reunião com Comitê do Bom Jardim e CNODP - 18h00

04/06/2021 - Formação com mulheres indígenas e NUDEM Fortaleza - 14h00.

07/06/2021 - Reunião com professores/as sobre retorno às aulas presenciais. 19h00.

07/06/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00

08/06/2021 - Sessão do CONSUP - 10h00

09/06/2021 - Reunião com Rede de Mulheres Negras do Ceará - 17h00

10/06/2021 - Reunião com Gabinete Retorno às atividades - 9h00

10/06/2021 - Atendimento coletivo com o Gabinete - 14h00

11/06/2021 - Audiência Pública Eleição Ouvidoria.

11/06/2021 - Reunião com professores - comissão. 11h00

14 A 18/06/2021 - férias Antonia

17/05/2021 - Sessão do CONSUP - 9h00

18/06/2021 - Sessão do CONSUP - 10h00

19/06/2021 - Audiência Pública - Eleição da Ouvidoria

20/06/2021 - Reunião com Gabinete - avaliação do atendimento remoto e agendamentos - 9h00.

21/07/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00

22/06/2021 - Reunião com Arins e Dell Missão: Mutirão Virtual na DP - 15h30

24/06/2021 - Na Pausa: Não Basta não ser Racista é Preciso ser Antirracista - 17h00

29/04/2021 - Reunião com CEPPIR 14h00

29/06/2021 - Reunião com Mandata/CEDECA

29/06/2021 - Atividade FJ e CNODP - 19h00

19/06/2021 - Terreiro Cultural - Caetanós de Cima - 19h30

29/06/2021 - Reunião do Comitê Interinstitucional de Acompanhamento das Demarcações das Terras Indígenas no Ceará - 14h00.

30/06/2021 - Formação com Mulheres Indígenas com o NUDEM Cariri e Ouvidoria do Acre.

30/06/2021 - Formação sobre banca de heteroidentificação

julho

02/07/2021 - Reunião presencial com a Frente Estadual pelo Desencarceramento

03/07/2021 - Reunião para tratar de questões específicas dos indígenas - 14h00



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL**

05/07/2021 - Reunião para traçar estratégia de aprovação da Lei de Cotas para indígenas, quilombolas e negros/as/es, no âmbito da Defensoria Pública. Gabinete, Apoime e Fepoince - 16h00.
06/07/2021 - Reunião do Comitê Popular de Enfrentamento à Covid 19 no GBJ e demais periferias de Fortaleza - 18h00
07/07/2021 - Reunião com FJ Cidades - 18h00
09/07/2021 - Sessão Ordinária do CONSUP
09 a 23 de 07/2021 - Licença para tratamento médico -
23/07/2021 - Reunião com GT da Zona Costeira - 17h00
24/07/2021 - 24J - Praça da Justiça - 15h00
24/07/2021 - Live Mulheres Negras Resistem Contra o Racismo, Fascismo e Misoginia - 19h00.
25/07/2021 - Reunião com CONAQ (coordenadoras e coordenadores) e Soraya Mendes - anti candidata ao STF
27/07/2021 - Sessão Extraordinária do CONSUP - 14h30
28/07/2021 - Reunião com CNODP - 15h00

Antonia Mendes de Araújo
Ouvidora Geral Externa DPGE