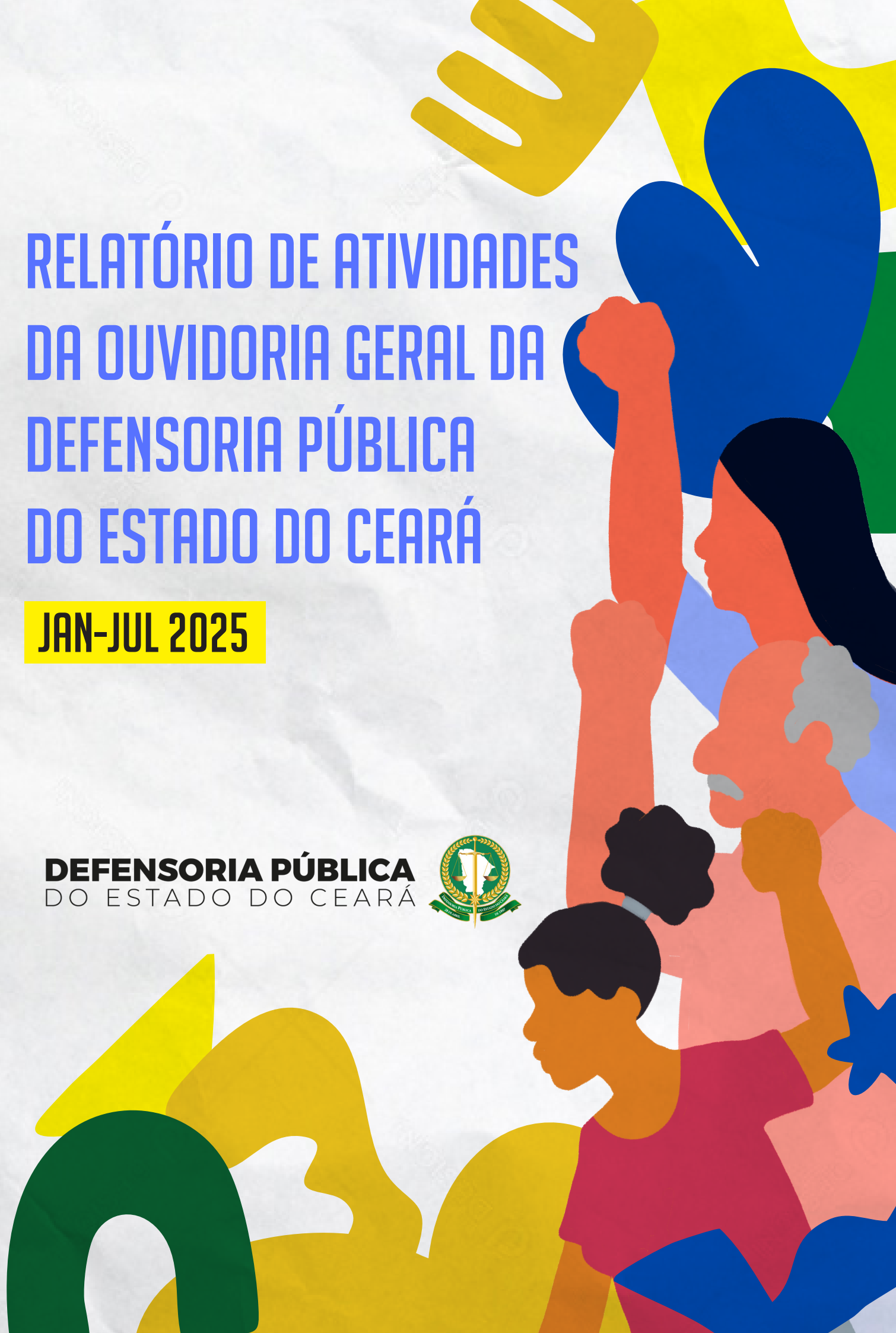


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ

JAN-JUL 2025

DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO CEARÁ





APRESENTAÇÃO

Este documento detalha as atividades externas da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará (DPE-CE), com foco especial no segundo semestre e na implementação do projeto de Orçamento Participativo. Este período foi marcado por um aprofundamento do diálogo com a sociedade civil, visando a promoção dos direitos humanos e a ampliação da inclusão social.

Seguindo a Lei Complementar Estadual nº 91/2010, a Ouvidoria empenhou-se em fortalecer a democracia participativa e o controle social. A iniciativa do Orçamento Participativo foi a principal ferramenta para garantir que a população cearense pudesse não apenas se manifestar, mas também influenciar diretamente as políticas e os serviços da Defensoria Pública.

A atuação externa manteve como pilar a centralidade da sociedade, colocando os assistidos e grupos vulneráveis como prioridade. As ações do primeiro semestre de 2025, que revelaram um alto volume de atendimentos a mulheres e a pessoas autodeclaradas pardas, reforçaram a necessidade de abordagens mais diretas e inclusivas, como a proposta pelo Orçamento Participativo.

Nesse contexto, foram realizadas visitas a comunidades em situação de vulnerabilidade para divulgar os serviços da instituição e, principalmente, para engajar os cidadãos na discussão sobre a alocação de recursos públicos, promovendo transparência e gestão democrática e estabelecendo espaços de escuta ativa, onde os cidadãos puderam apresentar suas demandas diretamente aos representantes da Defensoria, permitindo uma compreensão mais profunda das necessidades locais e a construção de soluções conjuntas. Além disso, o intercâmbio com ouvidorias de outras instituições enriqueceu o projeto, consolidando uma rede colaborativa em defesa dos direitos humanos.

Essas iniciativas concretizam o compromisso da Ouvidoria Geral da DPE-CE em qualificar o diálogo com a população e em assessorar a gestão institucional. As ações do projeto de Orçamento Participativo ampliaram a visibilidade da DPE-CE e reafirmaram sua missão de defender os direitos das populações mais vulnerabilizadas. Além disso, o projeto Amar Defensoria se destaca como uma ação estratégica de visibilidade institucional, fortalecida pela atuação da Ouvidoria, ao promover a aproximação com a sociedade e evidenciar o papel da Defensoria Pública na proteção de direitos e na promoção da cidadania.

Através do contato direto e contínuo com a sociedade civil, a Ouvidoria Geral reafirma seu papel estratégico e seu impacto social, com os resultados positivos desta atuação externa refletidos nos dados de atendimento e no fortalecimento da participação cidadã.



RESUMO DOS ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Geral da DPGE estabeleceu como um eixo importante de sua atuação, o conhecimento e compreensão da realidade dos serviços prestados à população, consolidando a garantia de acesso aos serviços de forma abrangente e ainda mais próximo da realidade da população que necessita da Defensoria Pública do Ceará. Essa perspectiva gera o fortalecimento institucional, pois viabiliza o acesso dos assistidos ao campo dos direitos individuais e, principalmente, dos direitos coletivos.

Os atendimentos são realizados semanalmente, das 08 às 17 horas, de forma presencial, por telefone, e-mail, Whatsapp e pelo sistema Ceará Transparente, participando, quando solicitada, de fóruns, grupos de trabalho, comitês e eventos que tenham como tema a defesa dos direitos humanos.

Este relatório apresenta uma análise detalhada dos atendimentos realizados entre janeiro e julho de 2025, com o objetivo de compreender a realidade dos serviços prestados à população e fortalecer o acesso aos direitos individuais e coletivos. Os dados a seguir consolidam as informações sobre os canais de comunicação mais utilizados, o perfil de gênero e cor/raça dos assistidos, e a distribuição das demandas entre os diversos núcleos e órgãos de atendimento.

No período analisado, a população utilizou majoritariamente os canais de atendimento remotos, como WhatsApp, telefone e e-mail, que somados correspondem a uma parcela significativa do total de atendimentos. O atendimento presencial continua sendo um meio importante de acesso aos serviços, especialmente para a população com vulnerabilidade digital. Foram registrados um total de 3.631 atendimentos, demonstrando a consolidação dos canais de comunicação e a confiança da população no canal. O padrão de preferência por atendimentos remotos, identificado no relatório anterior, consolidou-se de forma ainda mais expressiva em 2025. A análise dos canais utilizados pela população evidencia a predominância absoluta do WhatsApp como principal meio de comunicação com a Ouvidoria.

Os atendimentos remotos (WhatsApp, Telefone e E-mail) somam 96,7% do total, confirmando uma tendência irreversível e a completa adaptação da população aos canais digitais após o período pandêmico. A hegemonia do WhatsApp (6 em cada 10 atendimentos) reflete sua facilidade de uso, acesso e custo-benefício, especialmente para uma população que majoritariamente possui smartphones mesmo em contextos de vulnerabilidade. O atendimento presencial, embora essencial, mantém-se como uma opção secundária, majoritariamente para aqueles com dificuldades com o ambiente digital ou que demandam um atendimento de caráter mais sigiloso ou complexo.



RESUMO DOS ATENDIMENTOS

TIPO DE ATENDIMENTO



TELEFONE

971



WHATSAPP

2187



PRESENCIAL

273



EMAIL

200

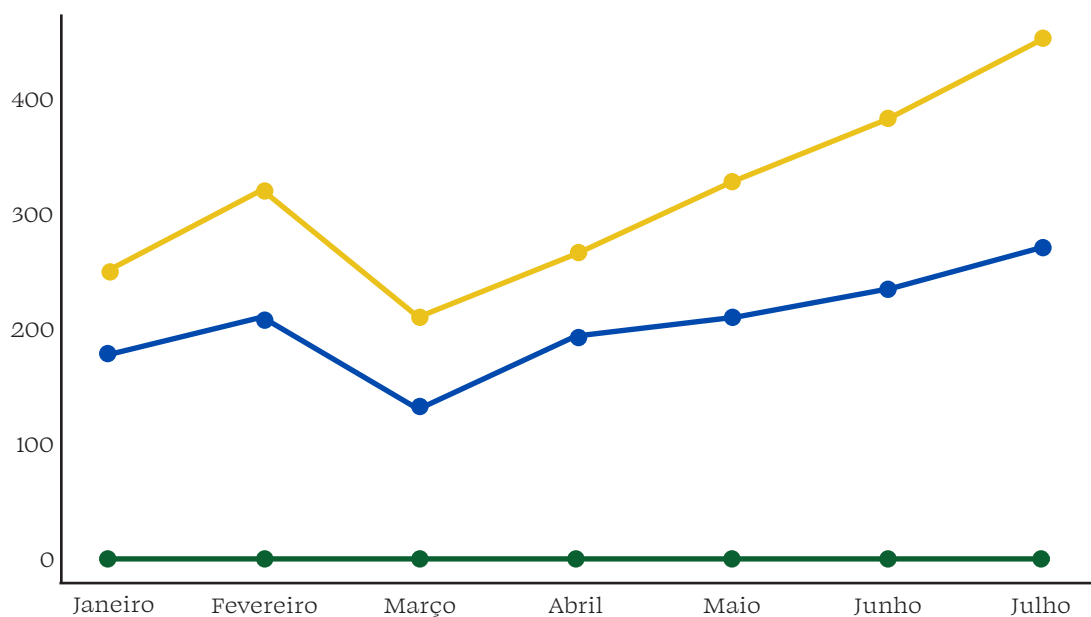
TOTAL GERAL: 3631



Já na análise do perfil de usuário por gênero, observamos que o público feminino foi responsável por 60,9% dos atendimentos, uma diferença de 787 atendimentos em relação ao público masculino. Este dado corrobora a análise anterior de que as mulheres, frequentemente responsáveis pela gestão da vida familiar e pelo cuidado com terceiros, são as principais demandantes dos serviços da Defensoria, atuando como mediadoras no acesso à justiça de seus familiares (companheiros, pais, irmãos e filhos), especialmente em áreas como Família e Execução Penal.

MÊS	HOMEM	MULHER	MULHER TRANS	TOTAL GERAL
JANEIRO	177	252	0	429
FEVEREIRO	208	320	0	530
MARÇO	128	214	0	342
ABRIL	193	264	1	458
MAIO	211	324	0	535
JUNHO	234	378	0	612
JULHO	270	454	1	725

ATENDIMENTOS POR GÊNERO (JANEIRO A JULHO 2025)



HOMENS



MULHERES (CIS)



MULHERES (TRANS)



Além disso, também dispomos da análise de perfil dos usuários por raça:

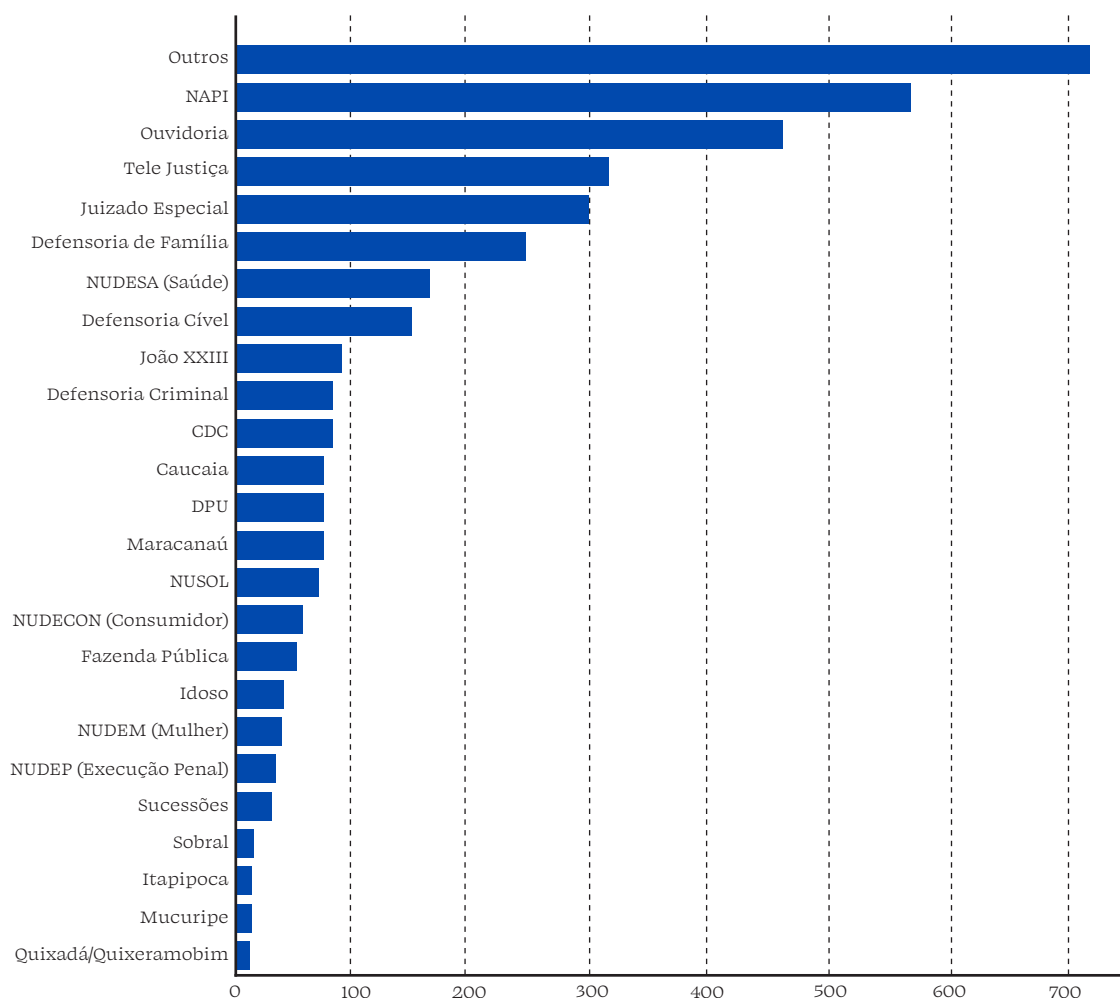
COR/RAÇA	TOTAL
BRANCO(A)	586
PARDA(O)	1853
NEGRA(O)	216
INDÍGENA	1
NÃO DECLARADO	975
TOTAL GERAL	3631

No referente período, a população autodeclarada parda e negra soma 56,9% dos atendimentos onde a informação foi declarada (2.655). Quando consideramos apenas os que declararam cor/raça, este percentual sobe para 77,8%. Este dado é crucial, pois evidencia que a Ouvidoria da DPGECE atende majoritariamente a população negra (preta e parda), que historicamente enfrenta maiores barreiras de acesso aos serviços públicos e à justiça.

O alto índice de “não declarados” (26,9%) indica a necessidade de sensibilização contínua dos atendentes para a importância do preenchimento deste campo, essencial para o planejamento de ações afirmativas.

Ademais, realizamos o mapeamento dos tipos de demandas que são apresentadas e os encaminhamentos dos atendimentos realizados pela ouvidoria, em diálogo com a quantidade de demandas por Núcleo. Vejamos:

ATENDIMENTOS POR NÚCLEO DA DEFENSORIA PÚBLICA (JAN-JUL 2025)



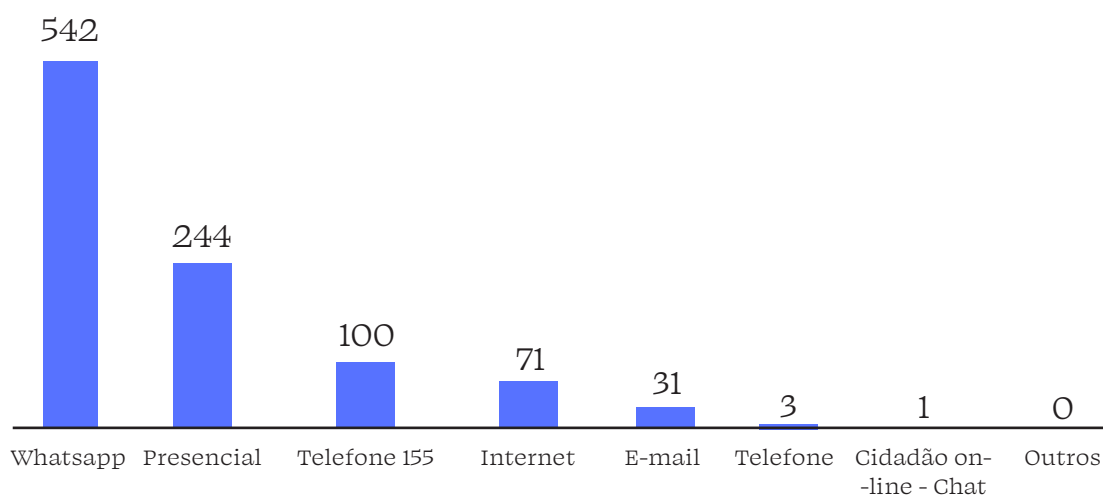
Os dados de Janeiro a Julho de 2025 pintam um retrato claro da atuação da Ouvidoria: um canal majoritariamente digital, acessado predominantemente por mulheres e que serve, em sua essência, à população negra do Ceará.

A consolidação do WhatsApp como canal principal exige investimentos contínuos em infraestrutura e capacitação para que a qualidade do atendimento acompanhe a quantidade da demanda. A significativa presença de mulheres reforça a necessidade de manutenção de uma perspectiva de gênero em todas as áreas da Defensoria. Por fim, a predominância de usuários pardos e negros destaca o papel fundamental da Instituição na luta contra as desigualdades raciais e na promoção de equidade no acesso à justiça.

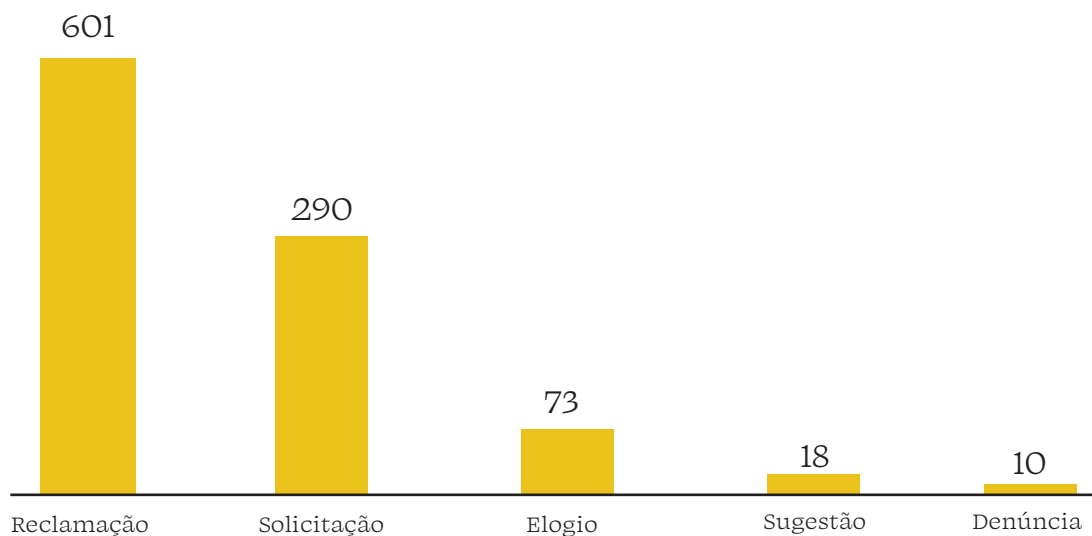
Além disso, registramos a entrada de atendimentos por meio do Sistema Ceará Transparente, plataforma adotada pelo Governo do Estado do Ceará com o intuito de propiciar ao cidadão, por meio de canal único, o acesso às principais informações dos órgãos submetidos às receitas e despesas do Poder Público Estadual.

Os números do sistema indicam um total de 992 atendimentos no período analisado (janeiro/agosto), com o WhatsApp sendo novamente o meio de entrada mais utilizado, conforme os gráficos abaixo:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Ainda, os indicadores analisados demonstram uma resolubilidade de 74.5%, sendo o tempo médio de resposta das manifestações cerca de 15 dias. Portanto, busca-se assim a garantia da forma mais próxima da promoção e garantia dos Direitos Humanos e jurídicos da população do Estado, permitindo fluxos de atendimentos e indicações possíveis de comunicação permanente entre a Ouvidoria Geral e a DPGE com as comunidades, com o número total de 4.623 atendimentos.

RESUMO DAS ATIVIDADES EXTERNAS

Ao longo do primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará (DPE-CE) consolidou sua atuação como um canal estratégico de diálogo com a sociedade, desenvolvendo uma série de projetos voltados para o fortalecimento da democracia participativa, a promoção dos direitos humanos e a qualificação dos serviços prestados. As iniciativas buscaram alinhar as ações institucionais às demandas prioritárias da população cearense, com destaque para os trabalhos:

1. PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA COM OS MOVIMENTOS SOCIAIS



Esta iniciativa aprofundou a parceria entre a Defensoria Pública e a sociedade civil organizada. Por meio de reuniões e grupos de trabalho, a Ouvidoria atuou para mapear as demandas coletivas e incorporar as pautas dos movimentos sociais no planejamento estratégico da instituição. O planejamento visou garantir que as ações da DPE-CE estivessem em sintonia com as necessidades reais dos territórios e dos grupos em situação de vulnerabilidade, fortalecendo o controle social e a construção conjunta de políticas de acesso à justiça.

2. AMAR DEFENSORIA

O projeto “Amar Defensoria” foi concebido para estreitar os laços entre a instituição, seus membros e a população assistida. A iniciativa promoveu ações de valorização do trabalho dos defensores e colaboradores, ao mesmo tempo em que buscou humanizar o atendimento e divulgar o impacto positivo da Defensoria na vida dos cidadãos. O objetivo foi fomentar uma cultura de pertencimento e reconhecimento mútuo, reforçando a missão da DPE-CE como um órgão de defesa dos direitos fundamentais.



Amar Defensoria em Caucaia, em atendimento junto à Aldeia indígena do Oiti e na Comunidade Quilombola Povoado Boqueirão da Arara.

3. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO

Como principal eixo de fomento à gestão democrática, o projeto do Orçamento Participativo engajou diretamente a sociedade civil na discussão sobre a alocação de recursos da Defensoria Pública. A Ouvidoria contribuiu ativamente para promover audiências públicas e consultas em diversas comunidades para que os cidadãos pudessem opinar e decidir sobre as prioridades de investimento, garantindo maior transparência e alinhamento das despesas com as demandas sociais mais urgentes.



Orçamento Participativo em Iguatu



Audiência do Orçamento Participativo em Fortaleza

4. REUNIÃO DO CONSELHO DE OUVIDORIAS (CNODP)



A participação ativa nas reuniões do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas (CNODP) foi fundamental para o intercâmbio de experiências e o fortalecimento da rede de ouvidorias em todo o Brasil. O CNODP, que congrega todas(os) as(os) ouvidoras(es) externas(os) do país, tem o objetivo de fortalecer o viés de direitos humanos das Defensorias Públicas, ampliar os espaços de gestão democrática dessas instituições e promover sua aproximação com os movimentos sociais e populares. Essa articulação permitiu o alinhamento de metodologias, a troca de boas práticas e a construção de pautas conjuntas em nível nacional, qualificando a atuação da Ouvidoria da DPE-CE e contribuindo para o aprimoramento do controle social no sistema de justiça.

5. PRÁTICAS ANTIRRACISTAS E IGUALDADE RACIAL



Diante da necessidade de combater o racismo estrutural, a Ouvidoria desenvolveu um projeto dedicado à promoção da igualdade racial. As atividades incluíram a realização de ciclos de formação para o público interno, a revisão de fluxos e procedimentos para identificar e eliminar práticas discriminatórias, e o fortalecimento do diálogo com movimentos negros. A iniciativa buscou assegurar que a DPE-CE não apenas preste um serviço antirracista, mas que também atue como um agente de transformação na luta por uma sociedade mais justa e igualitária.

6. MOVIMENTOS SOCIAIS E SINDICAIS

A Ouvidoria também se fez presente junto aos movimentos sindicais cearenses, fortalecendo o diálogo democrático e recebendo as reivindicações da classe trabalhadora, auxiliando a construção de espaços de promoção da cidadania como o congresso dos trabalhadores do serviço público municipal. Ainda, reafirmamos a parceria com movimentos de luta por moradia digna como a Central dos Movimentos Populares (CMP).



Construção
do 4º
Congresso
da Confetam
no Ceará. /
Plenária de
Conjuntura
da CMP





XIII Congresso dos Trabalhadores e Trabalhadoras
do Serviço Público Estadual do Ceará

7. MOVIMENTO NEGRO E QUILOMBOLA

Por meio do diálogo permanente com lideranças e coletivos, a Ouvidoria contribuiu para que as demandas históricas dessas comunidades sejam acolhidas e incorporadas à pauta institucional. Essa aproximação reafirma o papel da Defensoria como instrumento de justiça social, garantindo que o enfrentamento ao racismo estrutural e a defesa dos direitos territoriais e culturais quilombolas estejam no centro da agenda da instituição.



Encontro Estadual do Movimento Negro Unificado – MNU



Encontro Preparatório da Marcha das Mulheres Negras



Audiência Pública de Financiamento e Justiça Social
para a Economia Negra do Ceará.



Encontro Estadual de Saúde Quilombola.



5ª Conferência Regional de Igualdade Racial do Ceará.

8. OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Estivemos ainda lado a lado na construção de espaços de participação democrática nos territórios cearenses. Colaboramos no apoio a ocupações urbanas e rurais, associações comunitárias, grupos de defesa de direitos humanos e outras iniciativas voltadas a promoção de direitos às pessoas vulnerabilizadas. Marcas dessa atuação, dentre outras, são as contribuições às cozinhas populares, a realização de formações e palestras voltadas a público-alvo da instituição, aos atos de vigília por direitos (Chacina do Curió e Justiça por Mizael e Lizangela) e as iniciativas de visibilidade da luta popular, como a celebração do aniversário do bairro Pirambu, historicamente constituído a partir de intensa mobilização de sua população e que até hoje representa um espaço de resistência periférica.



Encontro Comunitário – Jardim Jatobá



Ato Justiça por Mizael e Lizangela



Celebração do 63ºAniversário do bairro Pirambu.



Visita à Cozinha solidária Amigos da Paupina



Palestra na Escola EEM Dr. Gentil Barreira



Roda de Conversa nas Cozinhas do Ceará
Sem Fome – Vila Velha e Barra do Ceará



4ª Edição do Mutirão Transforma



Reunião de Preparação do projeto Acolher no bairro Moura Brasil





Vigília em apoio às vítimas da Chacina do Curió



Projeto “Defensoria em Movimento” no município de Viçosa do Ceará



Conclusão do curso das Defensoras Populares



Encontro da Semana Zé Maria do Tomé



FRANCISCA JOICEMEIRY RAMOS DE BRITO

Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará

Fortaleza, Agosto de 2025





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO CEARÁ