



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



**Relatório Semestral
Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Ceará**

Período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2013



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



EXPEDIENTE

OUVIDORA

Ana Virgínia Ferreira Carmo

COLABORADORA

Uliana Karonny de Sousa Nascimento Moreira

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará foi criada em 20 de dezembro de 2010, por meio da Lei Complementar Estadual nº 91, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará tem por objetivo a promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição, contando com servidores da Defensoria Pública do Estado e com a estrutura definida por seu Conselho Superior.

A representante da Ouvidoria Geral Ana Virgínia Ferreira Carmo foi escolhida pela sociedade civil por meio de eleição de acordo com a resolução interna da Defensoria Pública Geral de Nº 49 de 22 de março de 2011, sob edital de Nº 02/2011. Tomando posse no dia 29 de setembro de 2011 de acordo com publicação no Diário Oficial Nº 174 de 12 de setembro de 2011. Em setembro de 2013 fará dois anos de gestão, completando o mandato, sendo que antes da recondução, ou escolha de um novo ouvidor se procederá nova eleição aberta, pública e democrática prevista para ser realizada entre julho e agosto de 2013, assim tornando a Ouvidoria da defensoria pública peculiar aos outros formatos de Ouvidoria do Brasil.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará se propõe a ser um órgão auxiliar na promoção da excelência dos serviços prestados da instituição, trabalhando em parceria com a sociedade civil organizada ou não, visa trazer um olhar externo a essa casa com intuito de promover a crítica construtiva formulando propostas afim de que se provoque mudanças e transformações que tenham na sua finalidade promover um serviço eficaz e eficiente a população de um modo geral.

Nesse sentido a Ouvidoria Geral atua junto a Defensoria Pública do Estado do Ceará no fortalecimento da entidade e na primazia do atendimento aos empobrecidos, na qual é uma de suas missões.

Ainda, a Ouvidoria Geral trabalha o fortalecimento da Defensoria Pública e consequentemente dela própria, agindo na defesa das populações vulneráveis, com alternativas de sustentabilidade e que visem cooperação.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



Nesse prisma a Ouvidoria realiza uma reunião bimestral com ONG's, associações comunitárias e entidades da sociedade civil no intuito de debater o trabalho da Ouvidoria e da defensoria pública como um todo. Compartilhando e coletando ideias, o propósito do grupo é trabalhar propostas acima da necessidade da população com intenção de ser instrumento crítico propositivo na condução dos serviços oferecidos pela a defensoria pública. Também ajudar nos trabalhos da Unidade Móvel trabalhando em parceria com associações, ONG's, movimentos sociais e populares formulando o calendário de atendimento da unidade móvel para que este seja realizado de forma continuada e satisfatória a população que o recebe, o que fortalece e aumenta o acesso a justiça para maior quantidade de cidadãos cearenses.

Contudo, o presente relatório tem por objetivo o cumprimento ao disposto no art. 8º, do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, isto é, “encaminhar a Controladoria e Ouvidoria Geral relatório semestral de atividade apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais”.

Ainda, apresentar o resultado das atividades realizada pela a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Ceará no período descrito acima para servir como base para avaliação do trabalho desenvolvido, como também instrumento de formulação e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos a população pela a defensoria pública do Ceará.

INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará no 1º semestre de 2013, referindo-se a atuação setorial. Desta forma, a apresentação constará dos seguintes tópicos análise das Principais Manifestações, Assuntos mais Demandados, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Ações Inovadoras, Recomendações e Considerações Finais.

As seções subdivididas na análise das principais manifestações mostrarão dados e elementos estatísticos quanto ao Meio de Entrada e o local, o tipo de manifestação, a resolutividade da manifestação.

As análises serão comparativas ao semestre anterior, observando a padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual, e serão tratadas conforme a sua tipificação.

Serão comentadas as realizações no semestre, em seção específica e destinada para tal fim, como também um relatório de participação da Ouvidoria em atividades externas e em parceria com outros órgãos e entidades.

Nesse sentido traremos a partir do olhar crítico das demandas proposições para o melhoramento dos serviços prestados pela a defensoria pública visando a consolidação da gestão pública participativa.

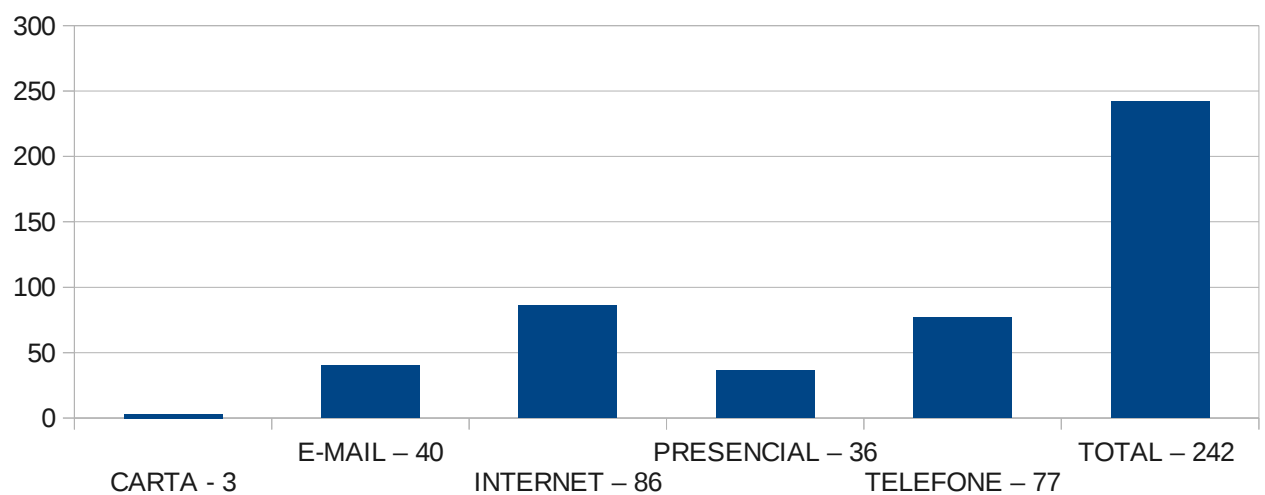


1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

SEÇÃO I

- Meio de Entrada:

MEIO DE ENTRADA	
CARTA	3
E-MAIL	40
FACEBOOK	0
INTERNET	86
PRESENCIAL	36
TELEFONE	77
TOTAL	242





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



- Por local de Entrada (Município) :

LOCAL DE ENTRADA – MUNICÍPIOS	
FORTALEZA	149
SEM LOCALIDADE	52
CAUCAIA	4
MARACANAÚ	4
ITAPAJÉ	3
SOBRAL	3
BELA CRUZ	2
CRATEÚS	2
JUAZEIRO DO NORTE	2
MARANGUAPE	2
MORADA NOVA	2
ACOPIARA	1
AURORA	1
BARRAS	1
BEBERIBE	1
BRASILIA	1
CAMOCIM	1
CAMPINAS	1
CURITIBA	1
EUSÉBIO	1
GUARULHOS	1
ITAPIPOCA	1

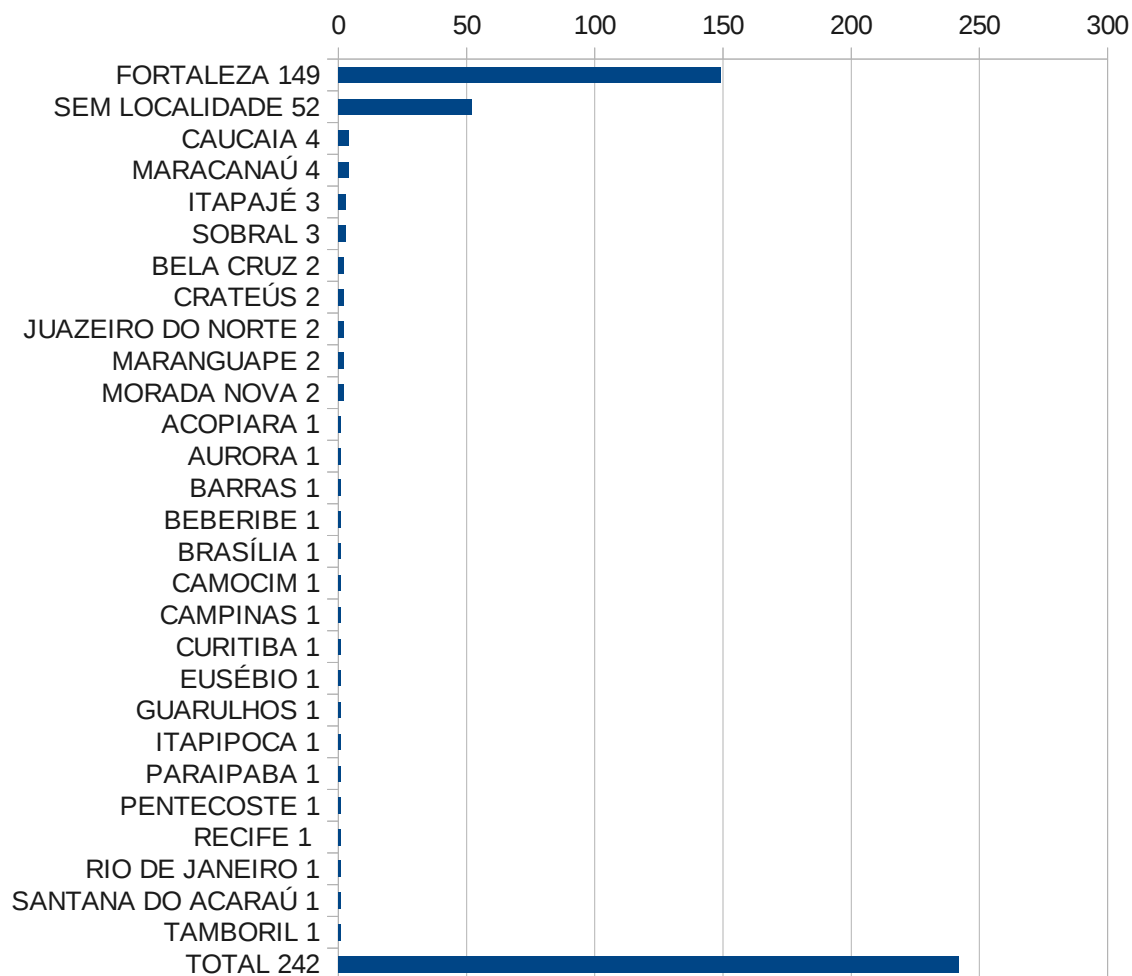


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



PARAIPABA	1
PENTECOSTE	1
RECIFE	1
RIO DE JANEIRO	1
SANTANA DO ACARAU	1
TAMBORIL	1
TOTAL	242

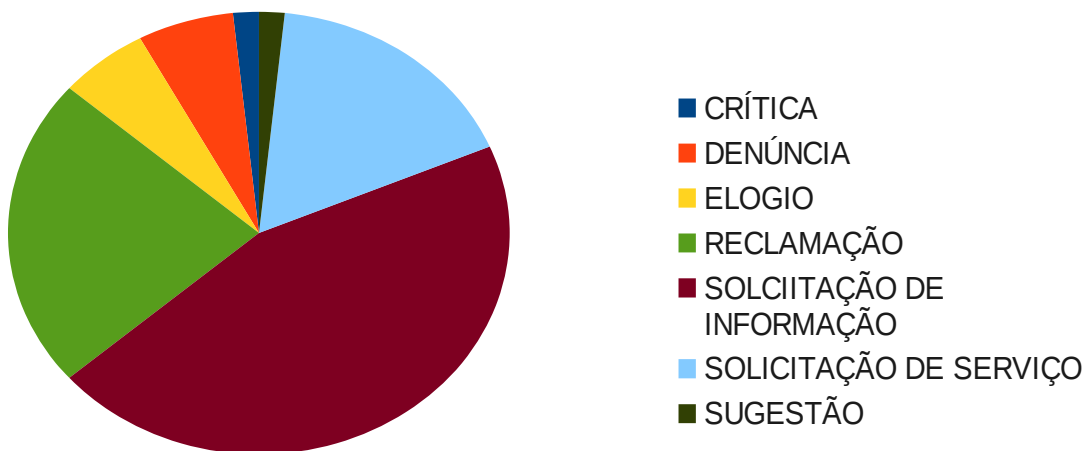
MUNICÍPIOS



SEÇÃO II

- Pelo Tipo da manifestação:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
CRITICA	4
DENUNCIA	15
ELOGIO	14
RECLAMAÇÃO	55
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	109
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	41
SUGESTÃO	4
TOTAL	242

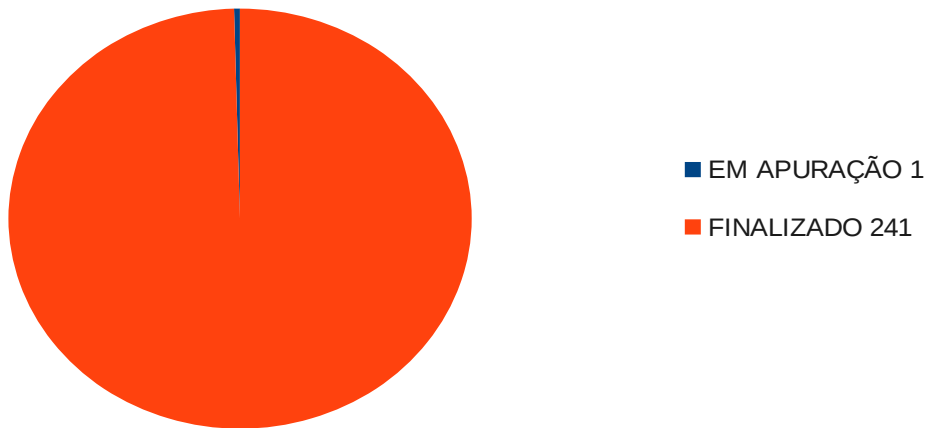




SEÇÃO III

- Resolutividade:

EM APURAÇÃO	1
FINALIZADO	241
RESOLUTIVIDADE	99,90%



2. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO E GESTÃO

2.1. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

A sociedade capitalista priva milhões de cidadãos brasileiros dos seus direitos básicos, desde a educação, saúde, lazer, moradia, dentre outros ; e com a informação tal situação não é diferente. Nesse sentido as principais demandas que chegam até esta Ouvidoria tratam de solicitações de informações, são maioria os cidadãos que chegam a nós com demandas de assessoria jurídica, na qual a Ouvidoria tenta sanar de forma eficiente e eficaz, buscando todas as informações afim de que o cidadão não se perca



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



no marasmo da burocracia. Tendo em vista que muitas são informações sobre a leitura de processos, como proceder em tais situações etc.

Nesse primeiro semestre de 2013 a segunda principal demanda foi a reclamação. São principalmente reclamações a respeito de mau atendimento de defensores e colaboradores da defensoria com os usuários. Para tais problemas serem sanados, a Ouvidoria da defensoria pública sugere capacitação permanente para os colaboradores e defensores públicos no que se refere ao atendimento dos cidadãos, como também uma mudança de perfil no Curso de formação de defensores públicos, sendo mais humanizado e sensível. Outra sugestão é o nivelamento das informações sobre os serviços oferecidos pela a defensoria pública por parte dos colaboradores e dos defensores públicos evitando assim os ruídos que muitas vezes causam transtornos.

Em terceiro lugar vem a demanda das solicitações de serviços dentre a mais apresentada é a solicitação de defensor público para as comarcas do interior do estado. Dos 184 municípios, apenas 45 comarcas possuem defensor público assim são inúmeros interiores que solicitam a presença de defensor público nos seus municípios. Hoje dos 415 cargos, temos apenas 291 preenchidos sendo que destes são 168 na capital, 93 no interior e 30 defensores em outras funções nesse sentido trabalhar na conclusão do concurso é uma recomendação para que a defensoria pública possa sanar essa ausência em lugares pobres e que necessitam bastante dos trabalhos da defensoria pública.

Em quarto lugar temos as denúncias, seguidas pelo o elogio, as críticas e as sugestões. Importante ressaltar que a reclamação que antes estava no ranking das demandas caiu sua posição, dando lugar a solicitação de informação, isso mostra uma melhora nos serviços oferecidos pelo o órgão. Podemos avaliar que existe um trabalho contínuo na melhoria dos serviços prestados pela a defensoria, no que se refere a estrutura e também aos serviços prestados. Nessa perspectiva podemos destacar a implantação do Núcleo de Saúde da defensoria, que atende casos urgentes relacionados a risco de morte, atendendo a inúmeros cidadãos.

Vale ainda ressaltar a continuidade da evolução na busca pela a Ouvidoria da defensoria pública, no primeiro semestre de 2011, tivemos apenas 14 demandas nenhuma presencial e atendimento em apenas 06 municípios do Ceará; já no segundo semestre de 2011, na posse da atual Ouvidora, os atendimentos tiveram um crescimento significativo passando para 54 manifestações e 15 municípios atendidos, fora Fortaleza e 08 atendimentos presenciais. No primeiro semestre de 2012 o aumento continuou, passando de 54 demandas para 140 demandas e 29 municípios atendidos, 24 demandas presenciais. No segundo semestre de 2012 tivemos 212 demandas, com 45 demandas presenciais; e nesse primeiro semestre de 2013 tivemos 242 atendimentos, sendo que podemos notar a mudança do uso maior do telefone, sendo 77 demandas oriundas através deste instrumento.

A tendencia é continuar a crescer tendo em vista que um amplo trabalho de divulgação têm sido desenvolvido pelo órgão. Sendo como exemplo os cartazes de divulgação da Ouvidoria da defensoria afixados nos ônibus da cidade de Fortaleza, ainda os cartazes que enviamos a todos os interiores do estado que possuem defensoria pública.

Em relação as demandas, segue abaixo quadro comparativo de evolução:



Ano	Total de demandas	Meio de entrada Presencial
1º Semestre de 2011	14	0
2º Semestre de 2011	54	8
1º Semestre de 2012	140	24
2º Semestre de 2012	212	45
1º Semestre de 2013	242	36

3 . REALIZAÇÕES

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Ceará, nasceu na perspectiva de ser um canal de intermediação entre o poder público (estado) e a sociedade civil, nesse sentido ela busca através de suas atividades cumprir esse papel, mas não só isso também colaborar através de seus dados para a excelência e qualidade dos serviços públicos prestados a população cearense no que diz respeito ao acesso a justiça e a plena execução dos direitos.

Como instrumento de Accountability Social na conjuntura da Democracia Participativa atual a Ouvidoria Geral além de ser um instrumento de canal da população com o órgão em questão ela exerce um papel de agente político muito relevante no contexto da sociedade, agindo na luta por melhores condições de vida e igualdade de direitos (direitos sociais, direitos políticos, jurídicos etc).

Por este prisma a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará têm atuado sempre de forma coletiva, em parceria com entidades da sociedade civil organizada. Essa parceria têm se constituído no processo de formação de um grupo de trabalho da Ouvidoria Geral, na qual se pretende formar um grupo permanente no sentido de coletivizar o trabalho. Dentro do grupo, se pretende fortalecer a Ouvidoria enquanto instrumento e agente político, como também dar subsídios ao trabalho teórico e prático desenvolvidos pelo o órgão.

Assim vários eventos e atividades estão sendo realizados, não só para a sociedade civil organizada, mas também com a sociedade civil em geral. A exemplo destas atividades destacamos a participação da Ouvidoria juntamente com diversos agentes políticos e entidades da sociedade civil organizada na realização do II Seminário Mais e Melhor, Justiça para todos, seminário



organizado com ampla programação direcionada a educação jurídica da população, a realização da reunião do Colégio de Ouvidorias de defensorias públicas do Brasil, realizada nos dias 26 e 27 de fevereiro na Ouvidoria do Ceará.

No mais a Ouvidoria têm se engajado em diversas atividades políticas, internas e externas da Defensoria Pública, no intuito do fortalecimento do órgão e da sua entidade mãe a Defensoria Pública Geral.

Abaixo seguem as atividades realizadas ou com participação:

Atividades 1º Semestre de 2013

- Dia 11 de janeiro de 2013, participou da solenidade de posse da nova diretoria da ADPEC, Associação dos Defensores Públicos do Estado do Ceará, na sede da ADPEC.
- Dia 16 de janeiro de 2013, participou da reunião da Comissão preparatória da 5ª Conferência Estadual das Cidades na Secretária das Cidades.
- Dia 17 de janeiro de 2013, participou enquanto organizadora do evento “O papel do Centro de Referência em Direitos Humanos no Estado do Ceará”, promovido pela Coordenadoria Especial de Políticas Públicas dos Direitos Humanos na DPGE-CE.
- Dia 23 de janeiro de 2013, participou de reunião na ADPEC, para tratar do II Seminário Mais e Melhor Justiça para todos.
- Dia 29 de janeiro de 2013, participou de reunião do Processo de Formação do Conselho de Ouvidorias no Ceará Periferia .
- Dia 30 de janeiro de 2013, participou da reunião da comissão preparatória da 5ª Conferência das Cidades na Secretária das Cidades.
- Dia 30 de janeiro de 2013, participou de visita de ocupação no bairro Ancuri juntamente com o Núcleo de Habitação e Moradia da DPGE-CE.
- Dia 31 de janeiro de 2013, participou de reunião no Conselho Tutelar III, para falar do atendimento da Unidade Móvel.
- Dia 04 de fevereiro de 2013, participou de reunião na ADPEC, para tratar do II Seminário Mais e Melhor Justiça para todos.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



- Dia 06 de fevereiro de 2013, participou do Seminário – Defensoria Pública e Lei de Responsabilidade Fiscal, realizada pela Associação Nacional de Defensores Públicos -ANADEP em Brasília.
- Dia 07 de fevereiro de 2013, participou de reunião do Conselho das Cidades na Secretária das Cidades.
- Dia 22 de fevereiro de 2013, participou de Seminário de Planejamento Participativo no Auditório da Câmara Municipal de Fortaleza.
- No Dia 26 e 27 de fevereiro de 2013, participou de reunião do Colégio Nacional de Ouvidores na DPGE-CE, sediada pela a Ouvidoria da defensoria pública do Ceará.
- Dia 05 de março de 2013, participou de reunião na ADPEC, para tratar do Seminário de Direitos Humanos: Moradia Digna, Violência Urbana, Igualdade de Gênero e Direito a Memorial e Justiça.
- Dia 06 de março de 2013, participou de reunião na SEJUS, para tratar do Seminário de Direitos Humanos: Moradia Digna, Violência Urbana, Igualdade de Gênero e Direito a Memorial e Justiça.
- Dia 20 de março de 2013, participou de reunião do Conselho das Cidades na Secretária das Cidades – Cambéba.
- Dias 21 e 22 de março de 2013, participou do Seminário de Direitos Humanos Moradia Digna, Violência Urbana, Igualdade de Gênero e Direito a Memorial e Justiça na Assembleia Legislativa.
- Dia 01 de abril de 2013, participou da reunião com a Coordenadoria da Participação Popular no Vila União.
- Dia 04 de abril de 2013, participou de reunião no Comitê da Memória, Verdade e Justiça na Assembleia Legislativa.
- Dia 11 de abril de 2013, participou de Audiência Pública “Enfrentamento da Violência a pessoa em situação de rua” no auditório da DPGE.
- Dia 12 de abril de 2013, participou de reunião com o Senador Pimentel para tratar do projeto Justiça Comunitária no Gabinete do Senador - Benfica.
- Dia 15 de abril de 2013, participou de reunião no CGE com o Coordenador de Ouvidorias.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



- Dias 17 e 18 de Abril de 2013, participou da Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores, em São Luiz – MA.
- Dia 22 de abril de 2013, participou de reunião comissão preparatória da Conferência das Cidades na Secretarias das Cidades – Cambéba.
- Dia 07 de maio de 2013, participou de Conferência Municipal das Cidades em Aracoiaba.
- Dia 09 de maio de 2013, participou de reunião do Processo de Formação do Conselho da Ouvidoria no Ceará Periferia.
- Dia 14 de maio de 2013, participou de audiência pública na Câmara dos Vereadores para discutir redução da maioria penal.
- Dia 15 de maio de 2013, participou de reunião na Comunidade Serviluz juntamente com a HABITAFOR e o Núcleo de Moradia da DPGE.
- Dia 16 de maio de 2013, participou do II Encontro Integração e Ação (Comemoração ao Dia do Defensor Público) no Centro de Eventos.
- Dia 21 de maio de 2013, participou da palestra com o tema 'Educação em Direitos: um novo caminho para Defensoria', promovido pela ADPEC, no Instituto Penal Professor Olavo Oliveira.
- Dia 22 de maio de 2013, participou de audiência pública com o tema “Defensores Públicos pelo direito de recomeçar” na Assembleia Legislativa.
- Dia 24 de maio de 2013, participou da 5ª Conferência Municipal das Cidades no Hotel Oásis Atlântico.
- Dia 28 de maio de 2013, participou de reunião com a Dra. Juliana Lima - Supervisora do NADIJ, sobre a realização de Audiência Pública “A quem serve a redução da maioria penal” no Fórum.
- Dia 28 de maio de 2013, participou de reunião no Comitê do Deputado Antônio Carlos.
- Dia 04 de junho de 2013, participou de reunião na Comunidade Serviluz juntamente com o Núcleo de Moradia.
- Dia 06 de junho de 2013, participou de reunião extraordinária da Comissão de preparação 5ª Conferência das Cidades na Secretária das Cidades.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



- Dia 10 de junho de 2013, participou de reunião da Comissão preparatória da 5ª Conferência das Cidades na Secretária das Cidades.
- Dia 13 de junho de 2013, participou de reunião na Comunidade Serviluz, juntamente com o Núcleo e de Moradia.
- Dia 15 de junho de 2013, participou de Reunião Fórum e Justiça no CEDECA.
- Dia 17 de junho de 2013, participou de reunião da Comissão preparatória da 5ª Conferência das Cidades na Secretária das Cidades.
- Dia 18 de junho de 2013, participou de reunião no Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas para tratar de denúncia sobre a documentação de pessoas em situação de rua em Fortaleza.
- Dias 19, 20 e 21 de junho de 2013, participou do Congresso de Defensores Públicos do Estado do Pará e da Reunião do Colégio de Ouvidores.
- Dia 25 de junho de 2013, participou de reunião na Barraca do Luiz no Serviluz, juntamente com o núcleo de moradia.

4 .RECOMENDAÇÕES

Como relatado anteriormente em ponto anterior uma das principais demandas apresentadas na Ouvidoria Geral da Defensoria Pública são as solicitações de serviço, principalmente por ausência de defensor em muitas comarcas do interior do Ceará, assim a Ouvidoria recomenda a realização de concurso público urgente, tendo como principal objetivo ocupar os cargos de defensores públicos vazios e criar novos cargos.

Quanto a participação da Ouvidoria no curso de formação de defensores públicos é de suma relevância que permaneça, no sentido de orientar e tentar repassar uma visão mais cidadã e humana aos novos defensores públicos nos atendimentos aos cidadãos.

Para finalizar ressaltamos algumas recomendações:

- Capacitação humana para colaboradores, defensores e todos que fazem a Defensoria Pública para sensibilização de um atendimento mais humanizado;
- Continuar as parcerias com órgãos internos e externos no fortalecimento da instituição;
- Maior agilidade nas respostas das demandas enviadas pela a Ouvidoria por parte de setores internos da DPGE, tendo em vista o prazo máximo de 15 dias estipulado pela a Controladoria Geral do Estado para respostas das demandas.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



- Participação da Ouvidoria Geral nos espaços de decisão e construção de propostas para melhorias da DPGE, levando em consideração o olhar crítico- propositivo do órgão.
- Estruturação funcional e financeira da Ouvidoria afim de realizar atividades com maior agilidade;
- Publicização de dados e informações relevantes aos serviços da Defensoria afim de facilitar a vida do cidadão que busca os serviços;
- Realização de concurso público para defensor público urgente;
- Fazer panfletos informativos com a relação dos documentos básicos necessários para o atendimento na defensoria pública afim de que se evite ausência de informação para os usuários;
- Defensoria receber como comprovante de residência também a declaração de domicílio, para que os cidadãos não voltem por ausência deste documento;
- Quanto ao atendimento, estabelecer o número de senhas referente ao número de atendimento com o defensor público, tendo em vista que as senhas são distribuídas até as 14hs, no entanto nem sempre o usuário chega ao defensor público;

5 . CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório será repassado para a dirigente do órgão tomar conhecimento e as providências cabíveis no que achar necessário.

Atenciosamente,

Ana Virginia Ferreira Carmo
Ouvidora Geral da Defensoria Pública do estado do Ceará

Fortaleza, 09 de julho de 2013.