



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

---

## **Relatório Semestral da Ouvidoria da Defensoria Pública Geral- DPGE**

**Período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2014**



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

---

**EXPEDIENTE**

Ana Virginia Ferreira Carmo  
Ouvidora Geral Externa

Uliana Karonny de Sousa Nascimento Moreira  
Secretária Executiva

**1. INTRODUÇÃO**

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 a 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 do primeiro mandato, no dia 29 de setembro de 2011 de acordo com publicação no Diário Oficial Nº 174 de 12 de setembro de 2011. Em 29 de setembro de 2013 findou-se o mandato da primeira Ouvidora, no entanto antes disso, a partir do dia 04 de julho de 2013 se iniciou o segundo processo eleitoral para a eleição da Ouvidoria, baixou-se edital, convocou-se duas audiências públicas para debater o processo com a sociedade civil e uma terceira para a eleição do Ouvidor (a).

Se inscreveram (04) quatro candidatos e (36) trinta e seis entidades da sociedade civil para a votação, a atual Ouvidora foi reconduzida, tendo sido a mais votada pela a sociedade civil com 27 votos, e aclamada por unanimidade pelo Conselho Superior da Defensoria Pública. Com este processo a Ouvidora foi reconduzida para o mandato do biênio 2013-2015, nomeada no dia 19 de dezembro de 2013, e tomando posse solene no último dia 26 de Março de 2014.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará é órgão auxiliar na promoção da excelência dos serviços prestados na instituição, trabalhando em parceria com a sociedade civil organizada ou não, a Ouvidoria promove a crítica construtiva e formula propostas para que se provoque mudanças e transformações que tenham na sua finalidade a promoção de serviço mais eficaz e eficiente para a população.

---



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA 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.

Através de demandas e provocação da Ouvidoria, algumas atividades foram acatadas para este primeiro semestre de 2014, a exemplo do I Ciclo de Debates da Ouvidoria da Defensoria Pública, na qual prevê um ciclo de palestras para todo o ano de 2014, atuando com a demanda da educação jurídica. O I Ciclo de debate prevê diálogos entre defensores e a comunidade no seu local de moradia. Já tivemos 04 debates que foram um sucesso, beneficiando em média 200 pessoas até agora, em quatro comunidades diferentes.

Outra demanda que está sendo estudada e trabalhada para ser atendida, é a demanda do concurso publico para defensores, uma das maiores demandas registradas na Ouvidoria.

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.

A Ouvidoria realiza 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 a partir das necessidades da população com intenção de que estes apontamentos se tornem instrumentos para a construção de críticas propositivas na condução dos serviços oferecidos pela a defensoria pública. O grupo também colabora nos trabalhos desenvolvidos pela a Unidade Móvel, na formulação do calendário de atendimento desta unidade para que este seja realizado de forma continuada e satisfatória a população que o recebe, aumentando o fortalecimento do acesso a justiça para maior quantidade de cidadãos cearenses através da Defensoria Pública.

Contudo, este relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública no 1º semestre de 2014, referindo-se a atuação setorial. Desta forma, a apresentação constará dos tópicos: providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior, análise das manifestações da ouvidoria e do período, comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias, ações e projetos inovadores propostos, atuação junto à gestão do órgão/entidade, considerações finais.



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

---

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR.**

A Ouvidoria Geral Externa, com base nas manifestações oriundas dos cidadãos, preocupa-se em analisar as principais demandas e diante delas fazer um apanhado de críticas e propostas para a administração superior com o intuito de melhorar os serviços prestados a população. Desse modo em seu último relatório muitas demandas e recomendações foram apresentadas, segue abaixo análise das recomendações:

### **1) Capacitação humana para colaboradores, defensores e todos que fazem a Defensoria Pública para sensibilização de um atendimento mais humanizado;**

A Defensoria Pública possui a Escola Superior e o Centro de estudos jurídicos e aperfeiçoamento funcional na qual está constantemente realizando cursos e palestras para a formação dos defensores públicos. Quanto aos terceirizados existe a Escola de Gestão, onde muitos participam de cursos. No entanto, relacionado a formação dos terceirizados, no que diz respeito diretamente na defensoria pública, ainda é muito débil.

### **2) Criação de um balcão de informação no Núcleo Central de Atendimento – NCA para que a informação seja centralizada e uníssona evitando ruídos e constrangimentos desnecessários aos cidadãos;**

Ainda não foi implementado;

### **3) Adotar em todas as defensorias públicas o meio de entrada para a Ouvidoria da caixa de sugestões, para que possamos ter maior demandas avaliativas do trabalho da Defensoria Pública;**

As caixas de sugestões foram confeccionadas, desse modo a ouvidoria em parceria com a Corregedoria e a Assessoria Institucional debateu a melhor maneira de implementá-las. Pensou-se um projeto piloto, colocando-as em alguns locais de atendimento, verificando a frequência de abrir, o perfil das manifestações dentre outras atividades.

### **4) Continuar as parcerias com órgãos internos e externos no fortalecimento da instituição;**



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

---

A defensoria tem atuado de forma a construir parcerias com órgãos, movimentos sociais, entidades, ONG's etc, no intuito de melhorar os serviços prestados pela a instituição;

**5) 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.**

A Ouvidoria participa com assento e voz no Conselho Superior da DPGE, órgão máximo de debate da DPGE, contudo participa pouco de reuniões de administração.

**6) Estruturação funcional e financeira da Ouvidoria afim de realizar atividades com maior agilidade;**

A Ouvidoria hoje conta com uma sala bem estruturada, com instrumentos necessários ao seu bom funcionamento, entretanto carece de mais recursos humanos com capacidade política para colaborar no desenvolvimento das atividades inerentes ao cargo.

**7) Publicização de dados e informações relevantes aos serviços da Defensoria afim de facilitar a vida do cidadão que busca os serviços;**

As informações da Ouvidoria são todas publicizadas no site e quando necessário publicizados em meios de comunicação local. O site da defensoria apresenta página da Ouvidoria com informações. Também têm sido realizado uma atualização das informações constante no site.

**8) Defensoria criar estratégias para que a realização de concurso público para defensor público possa ser realizado com a máxima urgência;**

No que se refere ao concurso público os tramites legais para a realização do mesmo já foram iniciados, aprovação, publicação do diário oficial, regulamento, faltam poucos processos para a sua realização total.

**9) 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;**

A defensoria pública dispõe do sistema de telemarketing, 129, contudo insuficiente para a crescente demanda. A Ouvidoria com seus meios de entrada, também



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

ajuda a sanar as demandas apresentadas a instituição. Alguns panfletos foram confeccionados, relacionados à copa e ao estatuto do torcedor, mas panfletos direcionados para a demanda de petição inicial não foram confeccionados.

**10) 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 às 14hs, no entanto nem sempre o usuário chega ao defensor público;**

A petição inicial, que é subordinada ao Núcleo Central de Atendimento - NCA é a porta de entrada da maioria da população para ter acesso à justiça, por falta de defensores públicos, a petição inicial ainda não possui o quantitativo suficiente de defensores para atender a demanda diária, contudo, importante ressaltar que nos últimos dois anos houve uma melhoria de 90% no atendimento e no formato de recepcionar os usuários. Em relação a distribuição de senhas ser até às 14hs, de certa forma melhora, mas por outro lado os usuários não ficam satisfeitos em não serem atendidos pelo defensor, o que ocasiona reclamações e desgastes com o quadro de funcionários do setor. Penso que estabelecer as senhas até às 12hs, seria o ideal, conversando com os cidadãos antes e explicando-lhes toda a conjuntura de atendimento do setor.

**11) Estabelecer um número mínimo de atendimento para os defensores públicos (Exemplo: mínimo de atendimento: 20 senhas por dia), respeitando a autonomia do defensor, contudo respeitando também o direito do cidadão que paga seus impostos;**

O disciplinamento do trabalho diário do defensor público é difícil, por conta da autonomia funcional e outras prerrogativas que lhes favorecem. Todavia, faz-se necessário no mínimo uma padronização diária de atendimentos para o melhor funcionamento da instituição.

**12) Maior reconhecimento da Ouvidoria em citações em eventos e atos solenes da defensoria pública, esta enquanto membro do CONSUP - Conselho Superior da Defensoria ser reconhecida como tal;**

### **3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO**

#### **3.1- Ouvidoria em Números**



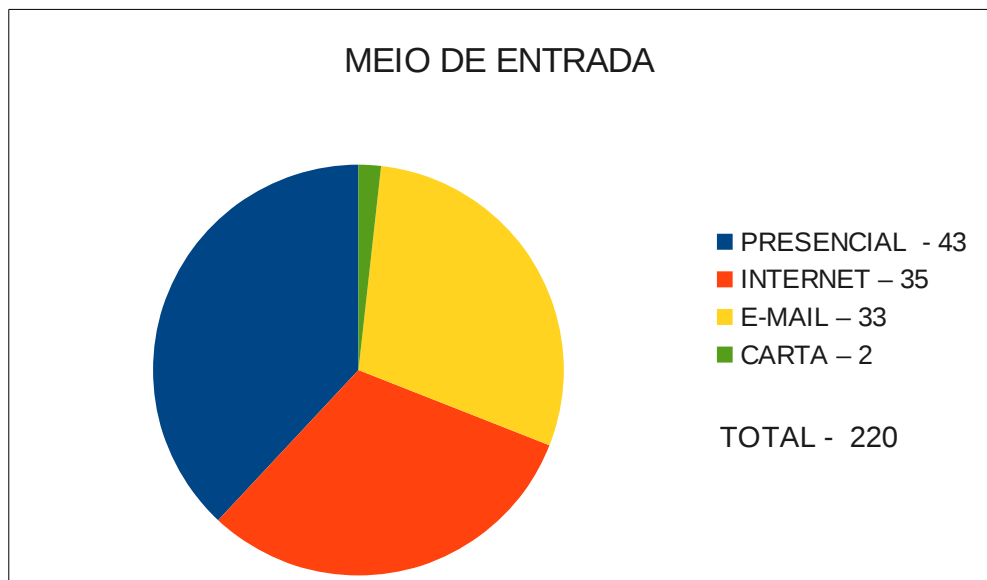
**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL**

### 3.1.1 - Programa Orçamentário

A Ouvidoria não possui orçamento próprio, todos os gastos são vinculados a administração superior da Defensoria Pública.

### 3.1.2 Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	
PRESENCIAL	43
INTERNET	35
E-MAIL	33
CARTA	2
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>



### 3.1.3 Tipo de Manifestação



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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	107
RECLAMAÇÃO	75
CRÍTICA	14
ELOGIO	11
DENÚNCIA	8
SUGESTÃO	5
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>



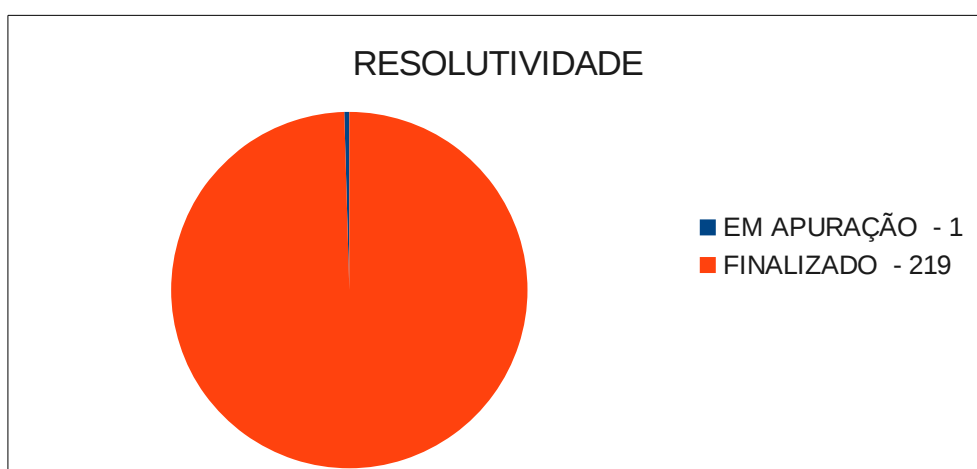
### 3.1.4 Resolutividade





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

<b>RESOLUTIVIDADE <sup>1</sup></b>	
EM APURAÇÃO	1
FINALIZADO	219



### 3.1.5 Município

<b>MUNICÍPIOS</b>	
FORTALEZA	168
SEM LOCALIDADE	21
CAUCAIA	10
ITAPIPOCA	2
VIÇOSA CEARÁ	2

<sup>1</sup> Segue em anexo, planilha das demandas e resolutividade.



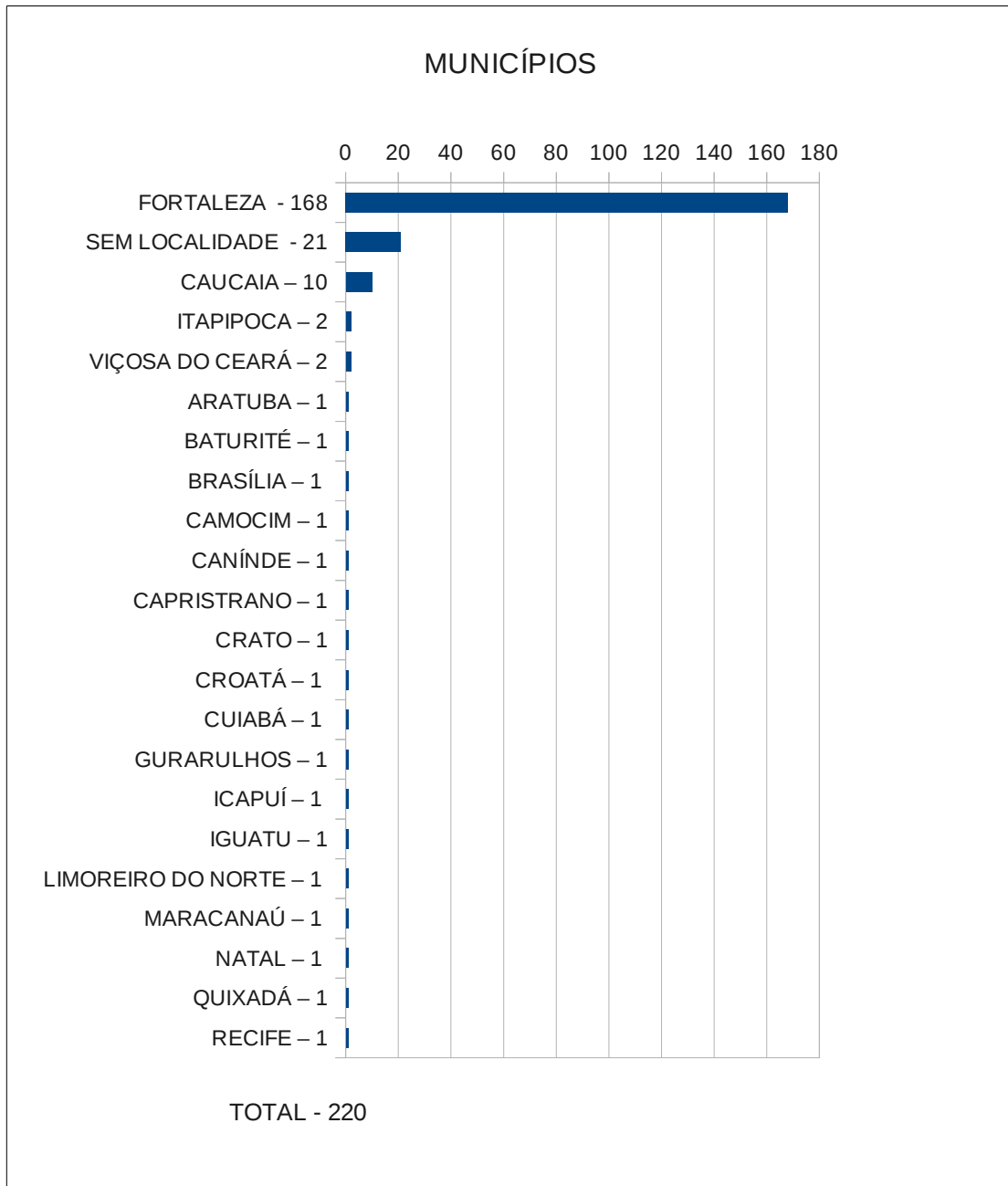
**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
do ESTADO DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL**

---

ARATUBA	1
BATURITÉ	1
BRASILIA	1
CAMOCIM	1
CANINDÉ	1
CAPISTRANO	1
CRATO	1
CROATÁ	1
CUIABÁ	1
GUARULHOS	1
ICAPUÍ	1
IGUATU	1
LIMOEIRO DO NORTE	1
MARACANAÚ	1
NATAL	1
QUIXADÁ	1
RECIFE	1
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>



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





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

### 3.2 - Providências quanto às Principais Manifestações do Período

Uma das principais demandas apresentadas a esta Ouvidoria, se trata de solicitação de serviços, no tocante à solicitações de defensores públicos em comarca ou órgãos de atuação. Nesse sentido a Coordenadoria de Defensorias Públicas da Capital- CDC, implementou uma defensora pública itinerante, que atende a casos urgentes de ausência de defensores públicos em alguns órgão. De forma mais efetiva, esta se tentando sanar a deficiência com a realização do concurso público que irá preencher muitos dos cargos vagos.

Abaixo segue o quadro evolutivo das demandas apresentadas desde a criação da Ouvidoria Geral Externa:

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
2º Semestre de 2013 *	318	97
**1º Semestre de 2013	220 SOU + 66 SIC <sup>2</sup>	43

**\*\* Tivemos um declínio de 32 demandas, do 2º semestre de 2013, para o 1º de 2014.**

<sup>2</sup> Segue em anexo, demandas registradas no Sistema de Informação- SIC.



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

---

### **3.3 – Sugestões e Recomendações**

A Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, organiza todos os anos, desde o início da sua criação, o Seminário Mais e Melhor, Justiça para todos, no qual em sua edição oportuniza um momento para que os participantes, representantes da sociedade civil organizada, cidadão comuns, estudantes dentre outros pensem e elaborem propostas para serem implementadas anualmente pela administração superior da defensoria pública. Os últimos três seminários tiveram avaliação da administração, retorno das atividades que foram executadas e as que não foram, e suas justificativas.

## **4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

A Ouvidora da Defensoria Pública sendo a primeira Ouvidora da Defensoria Pública eleita de modo muito peculiar ao órgão, pois como já foi explanado anteriormente, o diferencial desta Ouvidoria é sua eleição pública e democrática, na qual se configura como o avanço da Democracia participativa e do controle social e popular pela sociedade civil no serviço público oferecido a população.

A Ouvidoria da Defensoria na forma da lei é órgão auxiliar e autônomo, no entanto desde a posse a Ouvidora Ana Virgínia Ferreira Carmo, têm participado de forma ativa das atividades da rede de ouvidorias e também das atividades dos Ouvidores dos outros órgãos.

## **5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

- 1) I, II, e III Seminário Mais e Melhor, Justiça para todos – seminário aberto à população trabalhando a educação em direitos e ativando o protagonismo do cidadão no que diz respeito os trabalhos oferecidos pela defensoria pública e a educação em justiça;
- 2) I Ciclo de Debates da Ouvidoria Geral Externa – projeto que está promovendo debates nas comunidades, nove (09) debates nas comunidades de Fortaleza, com intuito de aproximar os defensores públicos da população. São diversos temas: Mulher: violência doméstica, Moradia e Habitação, Adolescentes: responsabilização dos pais dentre outros temas;



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

---

- 3) Atuação com a Unidade Móvel da Defensoria Pública nas comunidades, parceria do Núcleo Central de Atendimento- NCA, com a Ouvidoria no intuito de atender o máximo de comunidades e usuários;
  - 4) Aumentar o meio de entrada da Ouvidoria, através das caixas de sugestões, que já foram confeccionadas e estão em processo de implementação em alguns setores, a título de projeto piloto, para depois ser aplicado de forma completa;
  - 5) Ademais, a Ouvidoria Geral realiza suas atividades cotidianas, seguindo abaixo uma relação para conhecimento:
    - Dia 08 de janeiro de 2014, recebeu a Sra. Fernanda Mara da Equipe de Qualidade da Célula da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado na DPGE.
    - Dia 23 de janeiro de 2014, participou de reunião com os movimentos de moradia no Cearah Periferia.
    - Dia 27 de janeiro de 2014, participou de reunião no Núcleo de Enfrentamento a Violência contra a mulher - NUDEM
    - Dia 29 de janeiro de 2014, participou do Encontro : “ Defesa da Ocupação Nova Estiva no CVT Portuário – Mucuripe”.
    - Dia 30 de janeiro de 2014, participou de reunião para discutir o planejamento da Conferência das Cidades na Secretaria das Cidades- Cambeba.
    - Dia 05 de fevereiro de 2014, participou de reunião com a Deputada Estadual Eliane Novais, sobre o futuro do Escritório Frei Tito na Assembleia Legislativa.
    - Dia 08 de fevereiro de 2014, participou na Reunião do Fórum e Justiça no CEDECA, com representantes de movimentos multilaterais , presidente ADPEC Sandra Sá e a Diretora jurídica e de prerrogativas Elizabeth Chagas. Objetivo do encontro foi discutir propostas que venham a fortalecer o fórum.
    - Dia 12 de fevereiro de 2014, participou de reunião do processo de formação do Conselho da Ouvidoria no Cearah Periferia.
    - Dia 19 e 21 de fevereiro de 2014, participou da 16º Reunião ordinária do Conselho Estadual das Cidades. Na ocasião foi elaborado o planejamento estratégico que servirá como base para o triênio (2013/2016) do conselho. Local Hotel Romanos.
-



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

---

- Dia 20 de fevereiro de 2014, acompanhou a desocupação dos moradores da comunidade Alto da Paz em parceria com o Núcleo de Direitos Humanos e Ações coletivas e com o Núcleo de Habitação e Moradia.
- Dia 25 de fevereiro de 2014, participou de reunião com a Deputada Eliane Novais sobre o futuro do Escritório Frei Tito na Assembleia Legislativa.
- Dia 27 de fevereiro de 2014, participou de evento promovido pelo Centro de Pastoral de Limoeiro do Norte – Caritas – objetivo de fortalecer as ações de luta em defesa aos direitos dos atingidos nas áreas de conflito (Figueiredo, Chapada do Apodi e Tabuleiro de Russas).
- No dia 07 de março de 2014, participou do evento em comemoração ao dia Internacional da mulher – Pelo Direito da mulher viver sem medo na praça da Gentilândia.
- No dia 11 de março de 2014, participou de reunião na Prefeitura de Fortaleza com o Sr. André Barbosa para tratar do II Seminário Mais e Melhor Justiça para todos e a posse da Ouvidoria.
- No dia 14 de março de 2014, participou de reunião na Habitafor com sua presidente Eliana Gomes para tratar do II Seminário Mais e Melhor Justiça para todos e a posse da Ouvidoria.
- Nos dias 17 e 18 de março de 2014, participou I Reunião ordinária do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil em Curitiba – PR.
- No dia 07 de abril de 2014, participou de reunião da ANADEP em Brasília – DF “Defensoria Pública: Ação estratégica para a garantia de direitos em manifestações populares .
- No dia 11 de abril de 2014, participou da reunião do Fórum de Direitos Humanos de Fortaleza na ADUFC.
- No dia 21 de abril de 2014, participou de reunião na Coordenadoria Especial de Políticas Públicas dos Direitos Humanos no Estado do Ceará – Dra. Ana Paula de Araújo de Holanda para apresentar o trabalho da Ouvidoria da DPGE, e os projetos.



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

---

- No dia 28 de abril de 2014, participou da reunião do Conselho Estadual das Cidades – Secretária das Cidades – Cambeba.
- No dia 06 de maio de 2014, participou de reunião da Rede de Ouvidores do Estado do Ceará na STDS.
- Nos dias 07 e 08 de maio de 2014, participou do III Seminário da JUSDH- Articulação Justiça e Direitos Humanos em Brasília.
- No dia 16 de maio de 2014, participou da reunião do Conselho Estadual das Cidades na Secretária das Cidades – Cambeba.
- No dia 19 de maio de 2014, participou de Audiência Pública “ As mudanças na Lei Nº 6/1977 – Lei Orgânica Estadual da Defensoria Pública – Auditório Murilo Aguiar na Assembleia Legislativa.
- No dia 21 de maio de 2014, participou de Audiência Pública para debater o projeto de Lei (PL 028/2014) que dispõe sobre a criação do Conselho da Cidade de Fortaleza na Câmara Municipal de Fortaleza.
- No dia 22 de maio de 2014, participou da Jornada Nacional de Formação da Rede de Proteção de Direitos Humanos na Secretária de Segurança Pública.
- No dia 26 de maio de 2014, participou de reunião na Secretária das Cidades com o Coordenador de Desenvolvimento da Habitação e de interesse social Sr. Flávio Juca.
- No dia 10 de junho de 2014, participou da Reunião da Rede de Ouvidorias no auditório da Secretária de Planejamento e Gestão – SEPLAG.
- No dia 16 de junho de 2014, participou do Seminário Regional de Incentivo e Implantação dos Conselhos Municipais das Cidades e também da 18º Reunião Ordinária do Conselho Estadual das Cidades no Auditório da SEPLAG.
- No dia 26 de junho de 2014, participou da reunião do Fórum e Justiça no Ceará no Salão Paroquial da Igreja dos Prazeres em Aracati – CE. Foi tratado dos problemas da Carcinicultura Predatória e das empresas de energia eólica. Presentes Defensor Público de Aracati Dr. Francisco Eliton Menezes, Dra. Sandra Sá- ADPEC, representantes da RENAP e Lideranças Sociais.
- No dia 30 de junho de 2014, participou da Reunião do Fórum de Direitos Humanos de Fortaleza na Câmara municipal de Fortaleza para tratar das manifestações contra a Copa 2014.





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

---

## **6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Ouvidoria Geral Externa da Defensoria já nasce com assento nato no Conselho Superior, órgão máximo de debate e deliberações da instituição. O ouvidor (a) não têm voto, mas participa com voz (oral ou escrita) debatendo os principais processos, muito deles que influenciam diretamente no futuro da instituição.

O relatório da semestral da Ouvidoria é encaminhado para conhecimento da administração superior, sendo avaliado todas as propostas e debatidas a sua realização ou não. Do último relatório gerou-se uma reunião com a Assessoria Institucional, no qual avaliamos ponto a ponto o relatório.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Defensoria Pública, atua de forma transparente nas suas tarefas e atividades. Com a missão de implementar um mandato de qualidade, pois sendo a primeira ouvidora da instituição, os frutos plantados serão colhidos pelos próximos ouvidores. Cada dia é uma batalha vencida, atendendo a população, buscando parcerias, pessoas que acreditam na ideia, a ouvidoria vai vencendo cada semestre com sucesso. Dessa forma avança de forma coerente, desenvolvendo o trabalho de forma competente e lutando para que todos e todas tenham justiça gratuita e de qualidade.

Fortaleza, 24 de Julho de 2014.

**Andréa Maria Alves Coelho**  
Defensora Pública Geral do Estado do Ceará

**Ana Virginia Ferreira Carmo**  
Ouvidora Geral da Defensora Pública do  
Estado do Ceará