



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



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

Período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2012



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



EXPEDIENTE

Corpo Gestor

OUVIDORA

Ana Virginia 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 Virginia 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. O que torna 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 vulneráveis, 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.

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



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



ser instrumento crítico propositivo na condução dos serviços oferecidos pela a defensoria pública. Também ajudam nos trabalhos da Unidade Móvel da defensoria pública, 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 2º semestre de 2012, referindo-se a atuação da setorial. Desta forma, a apresentação constará de cinco tópicos divididos em ouvidoria em números (com seções: Seção I: Meio de entrada, Seção II: Tipo de Manifestação e Seção III: Resolutividade), análise das principais manifestações, realizações, sugestões ou recomendações e considerações finais .

As seções 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.

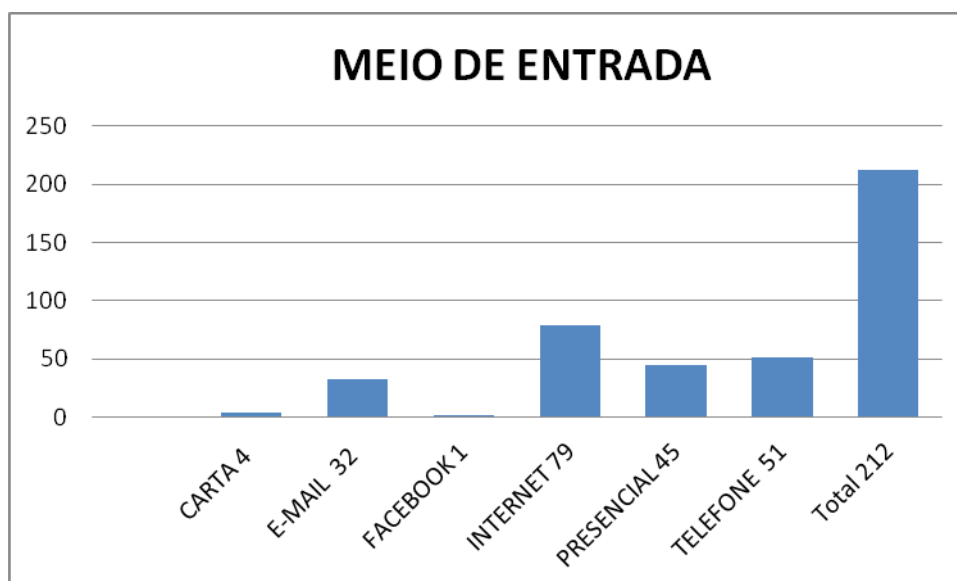


1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

SEÇÃO I

- Meio de Entrada:

MEIO DE ENTRADA	
CARTA	4
E-MAIL	32
FACEBOOK	1
INTERNET	79
PRESENCIAL	45
TELEFONE	51
TOTAL	212



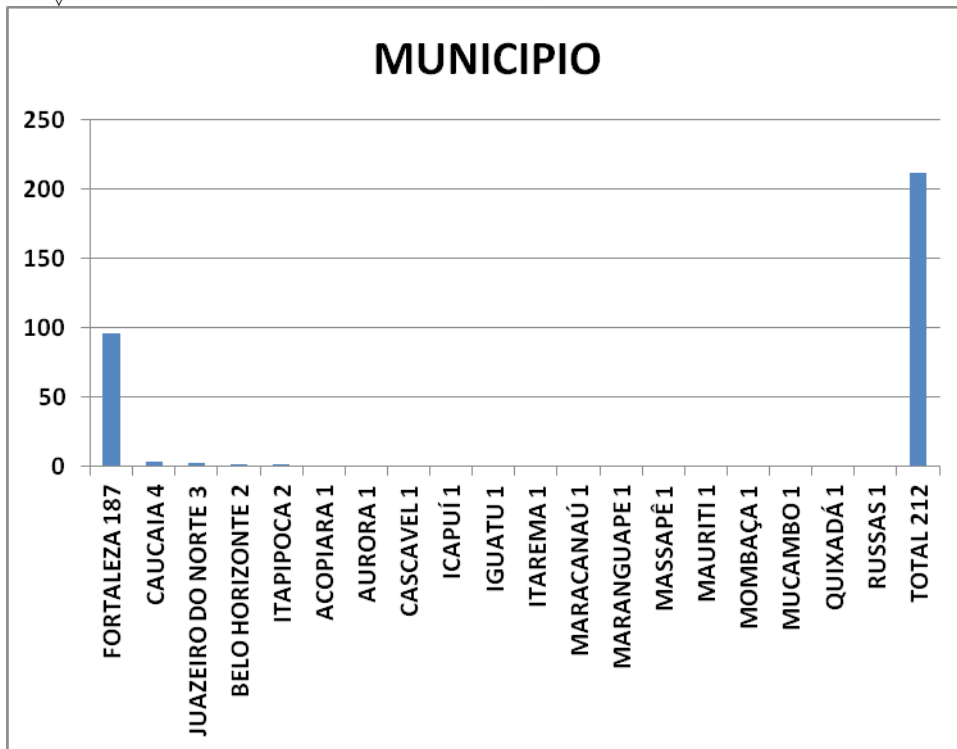


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



- Por local de Entrada (Município) :

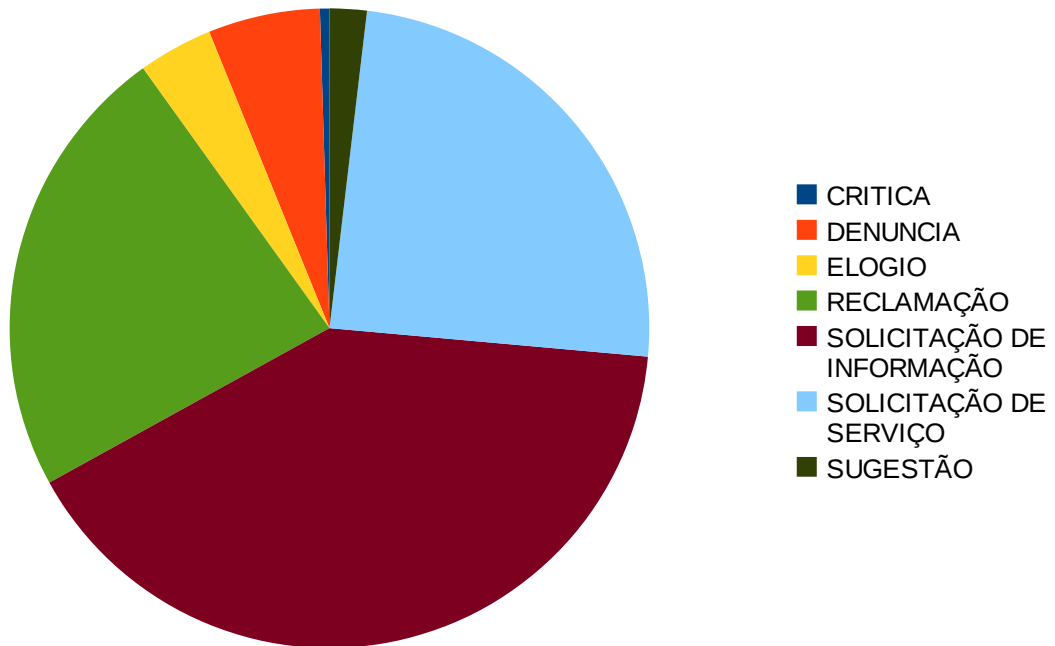
LOCAL DE ENTRADA – MUNICÍPIOS	
FORTALEZA	187
CAUCAIA	4
JUAZEIRO DO NORTE	3
BELO HORIZONTE	2
ITAPIPOCA	2
ACOPIARA	1
AURORA	1
CASCADEL	1
ICAPUI	1
IGUATU	1
ITAREMA	1
MARACANAÚ	1
MARANGUAPE	1
MASSAPÊ	1
MAURITI	1
MOMBAÇA	1
MUCAMBO	1
QUIXADA	1
RUSSAS	1
TOTAL	212



SEÇÃO II

- Pelo Tipo da manifestação:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
CRITICA	1
DENUNCIA	12
ELOGIO	8
RECLAMAÇÃO	49
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	86
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	52
SUGESTÃO	4
TOTAL	212



SEÇÃO III

- Resolutividade:

FINALIZADA	100,00%
------------	---------



RESOLUTIVIDADE



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

Na segunda principal demanda esta a solicitação de serviço, principalmente para as comarcas do interior do estado na qual muitas não possuem defensores públicos, dos 184 municípios do Ceará, apenas 49 comarcas possuem defensor público o que ocasiona uma grande demanda de solicitação de defensor público para atender casos do interior, causando uma grande angústia na direção do órgão pois não podendo atender temos que responder negativamente a solicitação.

Em terceiro lugar vem a demanda das reclamações, que vão desde a mau atendimento a reclamações de estrutura, demora nos processos etc. Muitas não são de responsabilidade da defensoria pública, sendo de responsabilidade do tribunal de justiça na qual nós tentamos realizar a interlocução no sentido de resolver o problema do usuário.

Em quarto lugar temos as denúncias, seguidas pelo o elogio e a critica. Importante ressaltar que a reclamação que antes estava no ranking das



demandas caiu sua posição, dando lugar a solicitação de informação e solicitação de serviço, isso mostra uma melhora nos serviços oferecidos pelo o órgão. Vale lembrar que demandas referentes ao tempo de espera e ao desconforto do local de atendimento eram recorrentes, assim nesse sentido a direção da Defensoria Pública mudou o local de atendimento, trazendo diversas inovações. O novo local possui ar condicionado, sistema eletrônico de senhas, brinquedoteca para as crianças que vem com os pais, além de ser realizado uma palestra inicial pela a defensora pública responsável pelo o NCA- Núcleo Central de Atendimento, no objetivo de esclarecer dúvidas e proporcionar conhecimento sobre o órgão aos cidadãos, cumprindo o papel de educação jurídica popular. O intuito é proporcionar maior conforto e qualidade no atendimento dos serviços da DPGE.

Importante ressaltar a evolução da procura pela a Ouvidoria da defensoria pública, quando no primeiro semestre de 2011, tivemos apenas 14 demandas nenhuma presencial e atendimento em apenas 06 municípios do Ceará definidos, 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, 08 atendimentos presenciais, no primeiro semestre de 2012 o aumento continuou se dando, passando de 54 demandas para 140 demandas e 29 municípios atendidos, 24 demandas presenciais, e agora no segundo semestre de 2012 tivemos 212 demandas, com 45 demandas presenciais ; e 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 enviaremos aos interiores do estado.

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



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



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, futuramente conselho se pretende fortalecer a Ouvidoria enquanto instrumento e agente político, como também dar subsídios aos trabalhos 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 primeira greve de defensores públicos, na qual realizamos visita e ato contra a violência na comunidade do grande Antônio Bezerra- (Pio Saraiva), realização de palestra em parceria com o Colégio de Ouvidores de Defensorias Públicas do Brasil no V Congresso da Associação Interamericana de Defensorias Públicas, realizado em Fortaleza e na ocasião atuação da ouvidora do Ceará enquanto relatora de mesa do debate com o tema: “*Defensoria pública e sociedade civil organizada*”. Dando continuidade ao projeto Defensoria itinerante participamos ativamente da descentralização da DPGE, construindo uma agenda e se responsabilizando junto ao NCA - Núcleo Central de Atendimento pelo atendimento da unidade móvel nos bairros, na qual proporciona uma roda de conversa na comunidade antes do atendimento propriamente, nesse momento se cumpre o papel de educação popular naquela comunidade que receberá o atendimento.

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:



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



- Reunião do Processo de Formação do Conselho da Ouvidoria, no dia 03 de Julho de 2012.
- Reunião da Comissão da Verdade, no CEDECA- Centro de Defesa da Criança e do Adolescente, no dia 17 de Julho de 2012.
- Reunião na Secretaria das Cidades com o Secretário, Sr. Camilo Santana e a Defensora Pública Dra. Camila Vieira, no dia 01 de Agosto de 2012.
- Participação no XV Congresso Brasileiro de Ouvidores em Vila Velha – ES nos dias 06,07 e 08 de Agosto de 2012.
- Participação no Curso da Lei de Acesso à Informação na EGP – Escola de Gestão Pública nos dias 13 e 14 de Agosto de 2012.
- Participação do Congresso da AIDEF- Associação Interamericana de defensorias públicas na Fábrica de Negócios nos dias 15,16 e 17 de Agosto de 2012.
- Participação em visita de ocupação, juntamente com os defensores públicos Dra. Camila Vieira, Dr. Fonteles e Dra. Luciana (NUHAM/ Núcleo de Habitação e Moradia) , no dia 22 de Agosto de 2012.
- Participação no Fórum Permanente de Controle Interno no Bouganville Buffet, no dia 29 de agosto de 2012.
- Reunião na ADPEC – Associação dos Defensores Públicos do Ceará , no dia 29 de Agosto de 2012.
- Reunião na Habitafor – Fundação de Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza , no dia 30 de Agosto de 2012.
- Reunião do Processo de Formação do Conselho da Ouvidoria, no Cearah Periferia, no dia 06 de Setembro de 2012.
- Participação no ato público programação de greve, em parceria com ADPEC – Associação do Defensores Públicos do Ceará , na Feira do Pio Saraiva, no dia 11 de Setembro de 2012.
- Reunião do Conselho das Cidades, no auditório da SEPLAG, no dia 14 de Setembro de 2012.
- Participação no Ciclo de Conversas – atividade de greve dos defensores públicos , no Passeio Público, no dia 20 de Setembro de 2012.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



- Reunião de Preparação para 5º Conferência das Cidades , na Secretaria das Cidades, no dia 18 de Setembro de 2012.
- Reunião da Rede de Ouvidorias no Auditório da SEPLAG, no dia 09 de outubro de 2012.
- Reunião na Comunidade Presidente Vargas, em parceria com o NUHAM-Núcleo de Habitação e Moradia da DPGE, no dia 10 de Outubro de 2012.
- Reunião da Comunidade Abreulândia, com o NUHAM-Núcleo de Habitação e Moradia da DPGE, no dia 10 de Outubro de 2012.
- Reunião da Associação dos Moradores do Conjunto Residencial Marcos Freire, juntamente com a Unidade Móvel da DPGE, coordenada pela Defensora Pública Dra. Manoela Queiroz, no dia 15 de Outubro de 2012.
- Participação no 2º Encontro Nacional de Especialização (Defesa Monografia) em Belo Horizonte, nos dias 17, 18 e 19 de Outubro de 2012.
- Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores, em Rio Grande do Sul – RS, nos dias 30 e 31 de Outubro de 2012.
- Reunião da Comissão Preparatória da V Conferência das Cidades , na Secretaria das Cidades, no dia 12 de Novembro de 2012.
- Reunião na Habitafor,- Fundação de Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza , no dia 09 de Novembro de 2012.
- Participação no Lançamento do Fórum Justiça, no Centro das Pastorais, no dia 09 de novembro de 2012.
- Reunião na Comunidade Presidente Vargas , com o NUHAM- Núcleo de Habitação e Moradia no dia 12 de Novembro de 2012.
- Participação no XXVIII Fórum Permanente de Controle Interno no Bouganville Buffet, no dia 27 de novembro de 2012.
- Reunião sobre ocupações em Conjuntos habitacionais com a Procuradoria Geral e o NUHAM, no dia 05 de dezembro de 2012.
- Reunião do Processo de Formação do Conselho da Ouvidoria, no Cearah Periferia, no dia 05 de dezembro de 2012.
- Reunião do Conselho das Cidades na Secretária das Cidades – Cambeba, no dia 10 de dezembro de 2012.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



- Participação no II Seminário de Direitos Humanos na Assembleia Legislativa do Ceará no dia 11 e 12 de dezembro de 2012.
- Reunião no METROFOR sobre comunidades atingidas pelo VLT – veículo leve sobre trilhos), juntamente com o Núcleo de Habitação e Moradia no dia 17 de dezembro de 2012.
- Reunião sobre o Comitê de Direitos Humanos na Secretaria de Justiça no dia 26 de dezembro de 2012.

4 .RECOMENDAÇÕES

Como relatado anteriormente em ponto anterior as 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 demandas 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.
- 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 da 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;



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



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, 14 de fevereiro de 2013.