



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



**Ouvidoria Geral Externa
Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará**

**Relatório de Gestão Semestral da Ouvidoria da
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ**

Período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2012



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

EXPEDIENTE

Corpo Gestor

Ouvidora

Ana Virginia Ferreira Carmo

Colaboradores

Ingrid Guedes 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 a sociedade civil 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. No que agora em setembro de 2012 se realizará um ano de gestão.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará se propõe a ser um órgão auxiliar na promoção da excelência dos serviços 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 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 Geral 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 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”.

Como também apresentar o resultado das atividades realizada pela a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará no período descrito acima para servir como base para avaliação do trabalho desenvolvido, como também instrumento de formulação e aperfeiçoamento do que foi realizado.

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 2012, referindo-se a atuação da setorial. Desta forma, a apresentação será dividida em seções, análise das principais manifestações, realizações da Ouvidoria da DPGE, considerações finais e recomendações.

As seções mostrarão dados e elementos estatísticos quanto ao perfil dos usuários, a natureza das manifestações, canais de atendimento, assuntos mais demandados e resolutividade.

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

As realizações da Ouvidoria da DPGE estão em seção específica e destinada para tal fim, como também um relatório da participação em atividades externas.

Nas considerações finais faremos um breve resumo do relatório ponderando as principais questões que necessitam ser destacadas.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

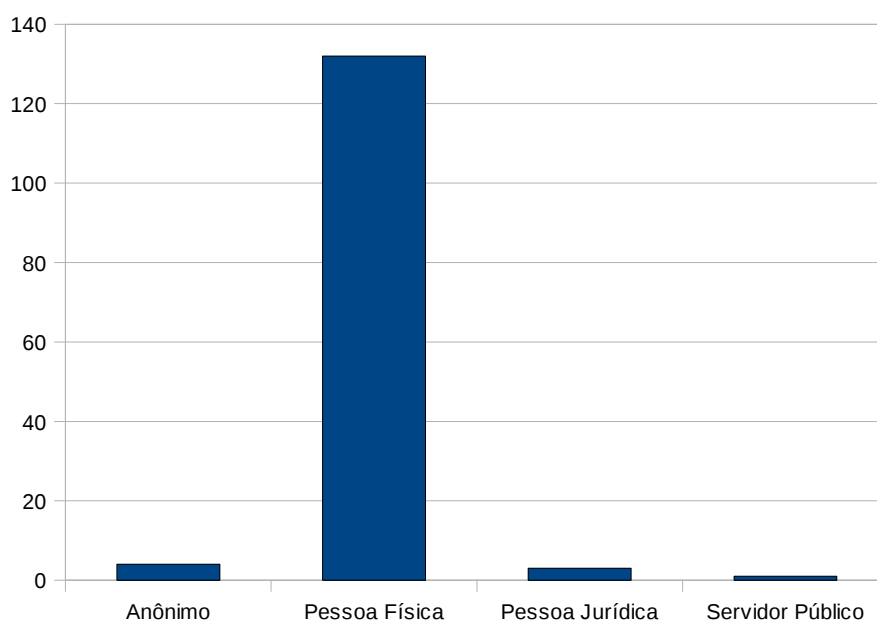
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

SEÇÃO I

Pelo perfil do manifestante:

Tipo de manifestante	
Anônimo	04
Pessoa física	132
Pessoa Jurídica	3
Servidor Público	01
Total	140

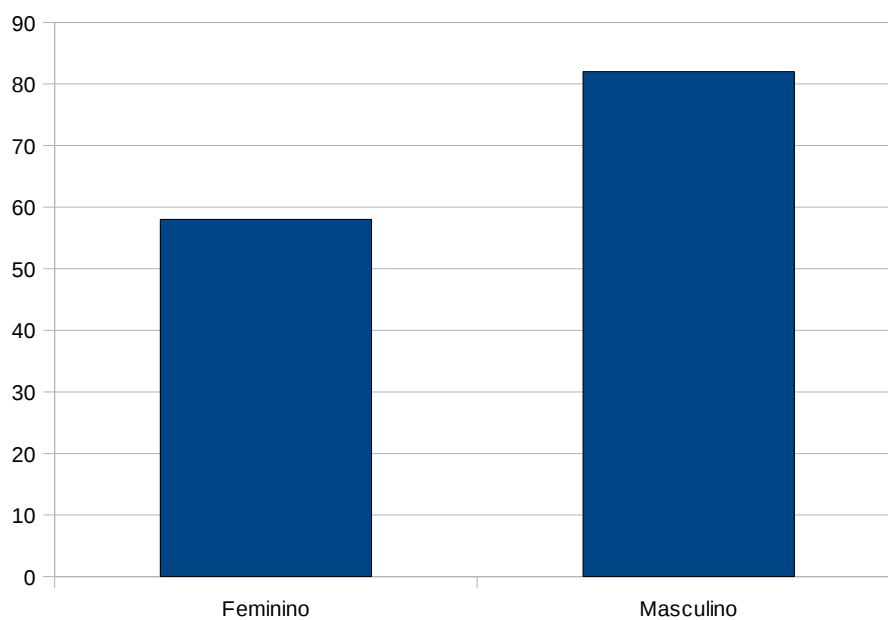




GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Gênero	
Feminino	58
Masculino	82
Total	140



Localização geográfica	
Município	Quantidade
Aquiraz	1
Canidé	1
Caucaia	1
Cidade não selecionada	37
Crato	1
Cuiabá	1
Fortaleza	59
Hidrolândia	1
Horizonte	2
Iguatu	1
Ipueiras	2
Itaitinga	1
Joinville	1
Limoeiro do norte	1
Maceió	1
Maracanaú	1
Massapê	1
Mauriti	1
Morada Nova	2
Mucambo	3
Outros	3
Pacajus	1
Passos	1
Pentecoste	2
Pindoretama	1
Recife	1
São Gonçalo dos Campos	1
Sobral	1
Timon	1
Trairi	1
Total	140

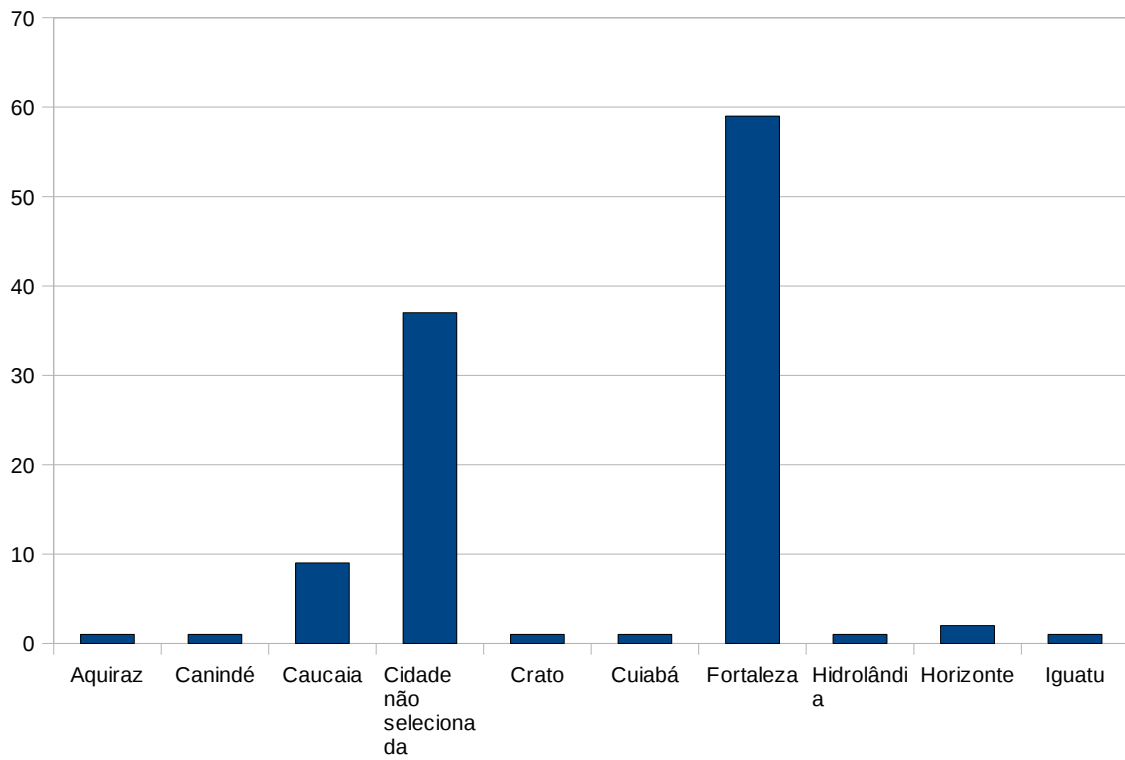


Gráfico 01

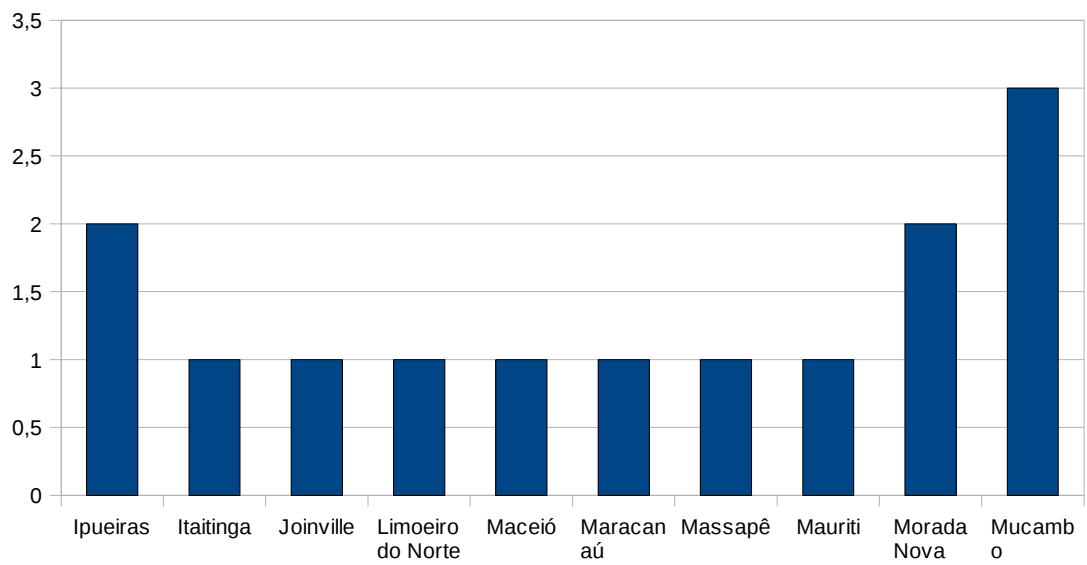


Gráfico 02 (continuação)

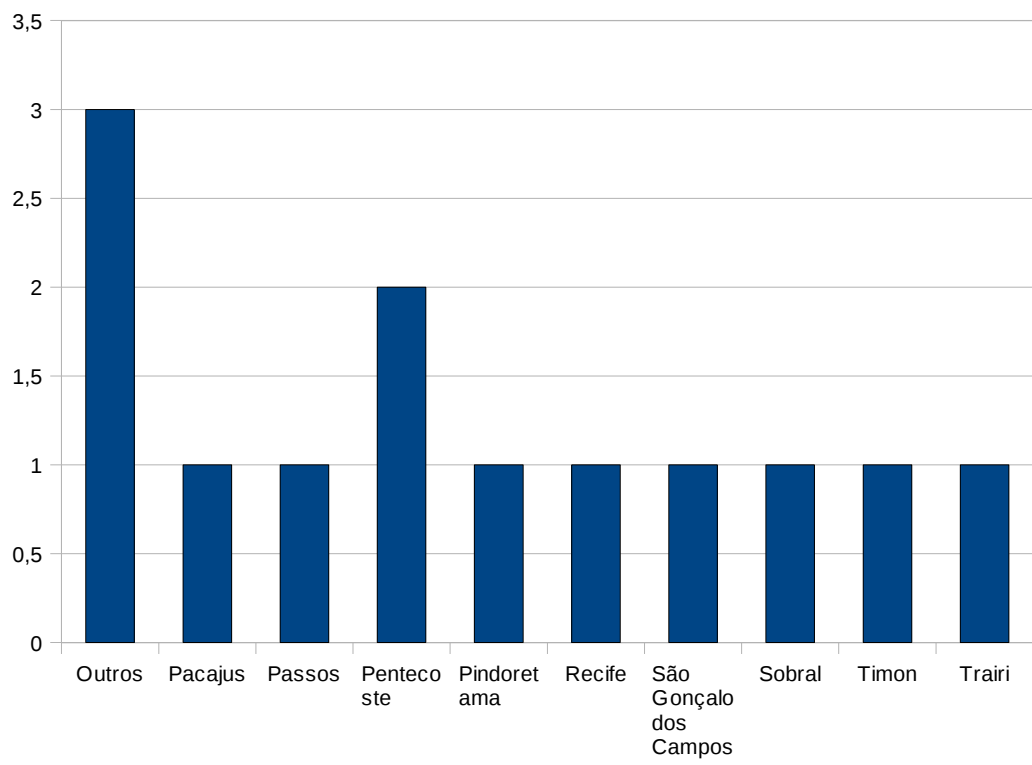
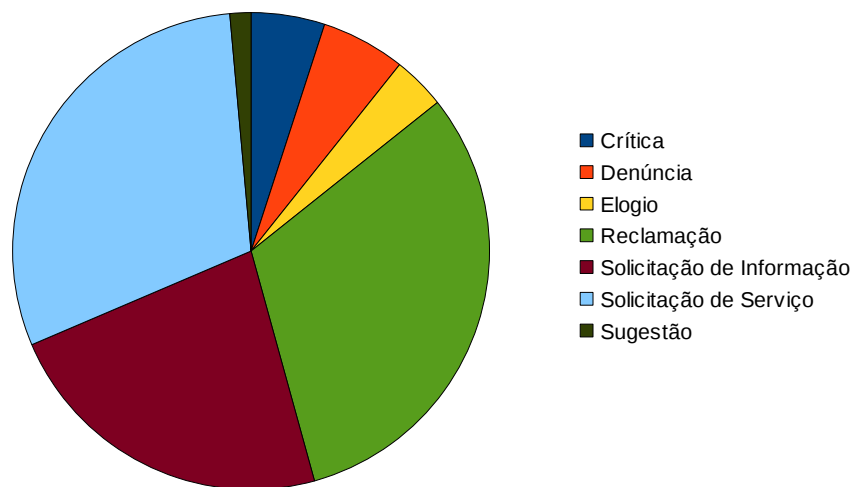


Gráfico 03 (continuação)

SEÇÃO II

Por natureza da manifestação:

Tipo de manifestação	
Crítica	7
Denúncia	8
Elogio	5
Reclamação	44
Solicitação de informação	32
Solicitação de serviço	42
Sugestão	2
Total	140





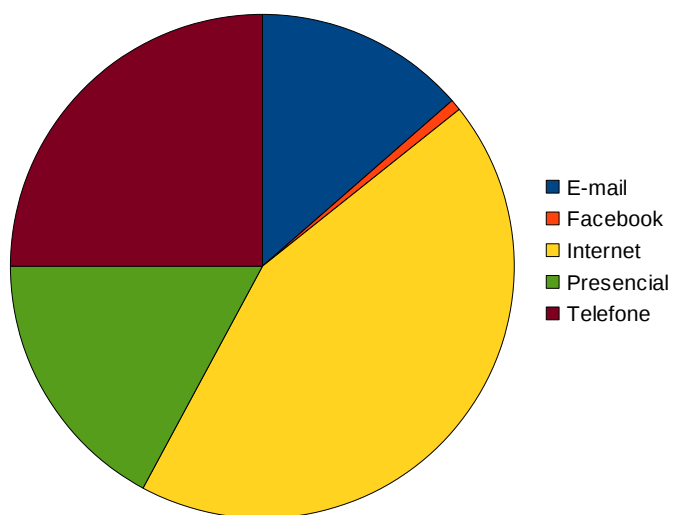
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

SEÇÃO III

Por canal de atendimento:

Canal de entrada	
E-mail	19
Facebook	1
Internet	61
Presencial	24
Telefone	35
Total	140





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

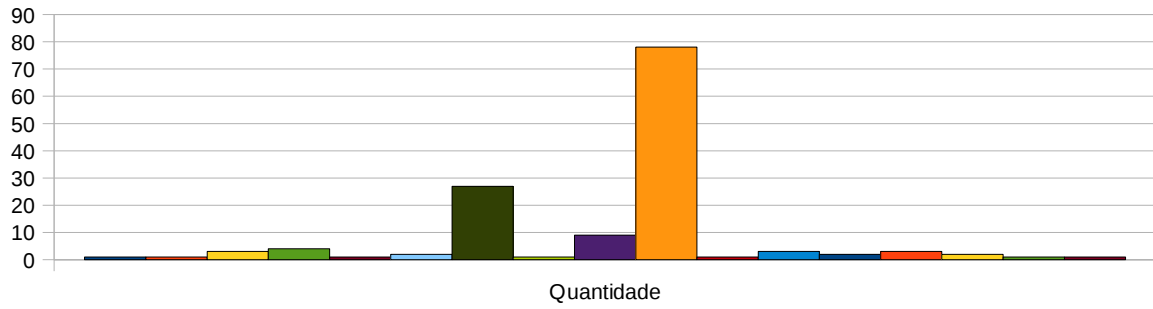
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Seção IV

Palavras- chave:

Palavras-chave	
Nome	Quantidade
CEDECA- Exploração sexual criança e adolescentes	1
DEFENSORIA- PROCESSO SPU (Tramitação e despacho)	1
DEFENSORIA PÚBLICA - Concursos	3
DEFENSORIA PÚBLICA - Falta de Estrutura	1
DEFENSORIA PÚBLICA - Implantação de Defensoria	2
DEFENSORIA PÚBLICA - Mau atendimento	27
DEFENSORIA PÚBLICA - Requerimento administrativo de servidores	1
DEFENSORIA PÚBLICA - Serviço de Atendimento 129	9
DEFENSORIA PÚBLICA - Solicitação de Serviços	78
Informações: Órgãos e Serviços	1

Públicos	
Internet	3
PGE - Irregularidades	2
PGE - Solicitação de Serviços	3
SEJUS - Atendimento e Serviços de Cidadania	2
SEJUS - Elogio aos Programas e Projetos	1
STDS - Assistência Social Governamental	1
Total	140

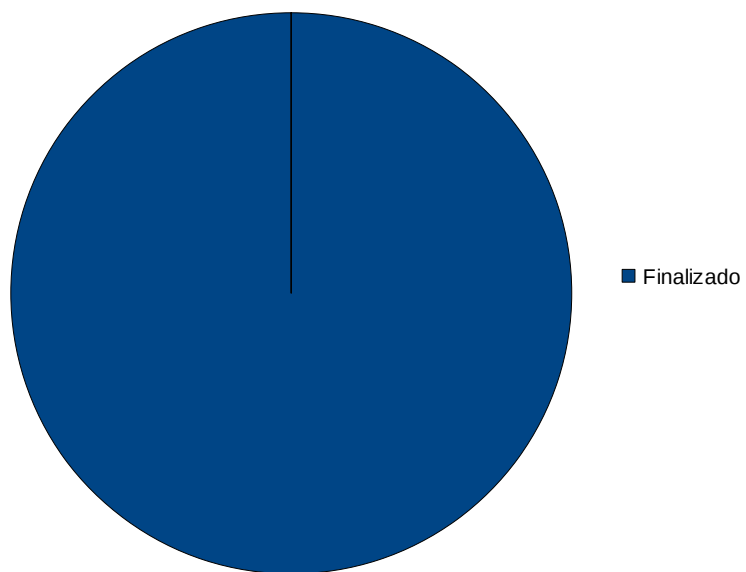


- CEDECA - Exploração Sexual Criança e Adolescentes
- DEFENSORIA - Processo SPU (Tramitação e Despacho)
- DEFENSORIA PÚBLICA - Concursos
- DEFENSORIA PÚBLICA - Elogio aos serviços executados
- DEFENSORIA PÚBLICA - Falta de Estrutura
- DEFENSORIA PÚBLICA - Implantação de Defensoria
- DEFENSORIA PÚBLICA - Mau atendimento
- DEFENSORIA PÚBLICA - Requerimento administrativo de servidores
- DEFENSORIA PÚBLICA - Serviço de Atendimento 192
- DEFENSORIA PÚBLICA - Solicitação de Serviços
- Informações: Órgãos e Serviços Públicos
- Internet
- PGE - Irregularidades
- PGE - Solicitação de Serviços
- SEJUS - Atendimento e Serviços de Cidadania
- SEJUS - Elogio aos Programas e Projetos
- STDS - Assistência Social Governamental

Seção V

Demanda por situação

Finalizado	140
------------	-----



2. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO E GESTÃO

2.1 ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

Ainda na cultura da crítica e da reclamação, as principais demandas apresentadas a esta Ouvidoria pela a população se refere a reclamações. As demandas chegam a este órgão, via e-mail, telefone, presencial ou pelo próprio sistema SOU, em sua maioria são ocasionadas pelo o deficit de defensores públicos nas comarcas do interior que não possuem Defensorias, pois dos aproximados 400 cargos, apenas 280 estão ocupados, causando uma super demanda para cada defensor atuante. Nesse sentido a Defensoria Pública tem atuado de forma a conseguir preencher os cargos, todos os defensores do último concurso estão sendo chamados, restando apenas pequena parte e nessa perspectiva existe uma luta interna com o governo para a realização de outro concurso o mais breve possível, não só para completar os cargos de defensores, mas também o quadro funcional.

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.

Outra demanda muito apresentada, são as de reclamação relacionada ao atendimento do defensor, a Ouvidoria entra em contato com o defensor público citado e procura averiguar os fatos narrados pelo o assistido, o que percebe-se que muitos dos casos são erros de comunicação, nesse sentido a Ouvidoria tenta exercer o papel de mediador entre o defensor público e o cidadão no intuito de dar resolutividade a demanda antes de tomar medidas mais graves. Caso não seja possível a resolução, a Ouvidoria encaminha a demanda para a Corregedoria Geral para averiguação e providências cabíveis. Também (em muitos dos casos) solicita a mudança do defensor público para o processo do cidadão, ou simplesmente uma mudança de postura profissional.

A segunda maior procura é pela a solicitação de informação, vivemos na sociedade onde a informação e o conhecimento são consideradas poder, e infelizmente a grande maioria da população cearense desconhece seus direitos, recorrendo a Ouvidoria da Defensoria pública diante de N casos, nesses momentos nós buscamos a informação e procuramos passar ao assistido o mais completa possível, dando atenção ao retorno imediato por telefone ou e-mail, conforme o assistido preferir.

2.2 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 conselho da Ouvidoria Geral. Dentro do conselho se pretende fortalecer a Ouvidoria enquanto instrumento e agente político, como também dar subsídios aos trabalhos teórico e prático desenvolvidos no 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 I Audiência Pública promovida pela a Ouvidoria, no dia 12 de abril com o tema: “ O papel da Ouvidoria geral Externa e dos movimentos sociais, populares e organizações da sociedade civil no fortalecimento da Defensoria Pública”, na ocasião fora produzida um Manifesto de apoio elaborado por diversas entidades da sociedade civil a DPGE. Também 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 segue algumas das atividades realizadas ou com participação:

- Palestra ministrada no dia 09 de janeiro de 2012, no XI Curso de Formação de Defensores Públicos, com o tema: “O papel da Ouvidoria geral “, o evento ocorreu na sede da Defensoria Pública.

- Parceria com a Petição Inicial e Coordenadoria do Atendimento Móvel, atendimento no Bairro do Tancredo Neves, nos dias 09, 10 e 16 de janeiro de 2012. O atendimento ocorreu no Núcleo Descentralizado do Tancredo Neves, na ocasião foi proferida uma pequena palestra a população sobre o papel da Ouvidoria da Defensoria Pública.
- Parceria com a Petição Inicial e Coordenadoria do Atendimento Móvel, reunião no dia 12 de janeiro de 2012, com entidades e movimentos da sociedade civil para firmar parceria para a agenda do carro de atendimento, como também formação dos multiplicadores para divulgação do trabalho a ser realizado.
- Parceria com o Núcleo de Moradia e Habitação para processos jurídicos referentes as remoções ocasionadas pelo momento preparatório para a COPA 2014, audiência pública no dia 18 de janeiro com comunidades atingidas pelo processo COPA 2014. A audiência ocorreu na sede da defensoria.
- Participação do Lançamento da I Conferência de Mulheres das Américas, realizado pelo Movimento de Mulheres Olga Benário em parceria com diversos órgãos, entidades da sociedade civil e movimentos sociais e populares. O evento ocorreu no dia 25 de janeiro de 2012, na Praça do Ferreira.
- Nos dias 30 de janeiro a 03 de fevereiro de 2012, participação na Oficina de Autoavaliação da Defensoria Pública, realizado na Escola de Gestão pública no Cambeba.
- No dia 01 de fevereiro de 2012 reunião com Controladoria Geral do Estado do Ceará, para debater assuntos pertinentes a Ouvidoria, demandas SOU, atendimentos, realizações etc. A reunião ocorreu no Cambeba com Sandra e Carol.
- Dando continuidade a parceria com a Petição Inicial, a Coordenadoria do Atendimento Móvel, movimentos populares, sociais e entidades da sociedade civil na semana de 06 a 10 de fevereiro se realizou as Rodas de Conversas nas comunidades, no intuito da formação dos multiplicadores para o atendimento móvel nestas comunidades parceiras.
- Participação do I Encontro Regional da Defensoria Pública- Região Norte, realizado no dia 09 de fevereiro em Sobral- Ceará, nesse momento a Ouvidoria Geral teve participação na programação do encontro, se apresentando e mostrando as principais práticas a serem desenvolvidas ao longo do mandato.

- Participação Almoço / Reunião para debater assuntos referentes a Copa 2014, no dia 23 de fevereiro de 2012.
- Reunião com a Fórum Estadual de Reforma Urbana- FERU no CEARAH PERIFERIA, tendo como pauta “Copa 2014”, no dia 27 de fevereiro de 2012.
- Reunião na Assembléia Legislativa, Comissão de Mulheres debatendo atividades para o Dia Internacional da Mulher, no dia 1º de Março.
- Participação colaborativa no julgamento dos Projetos do Painel no Projeto E- Jovem, na FIC ALDEOTA, no dia 02 de Março de 2012.
- Participação da Reunião com o Núcleo de Moradia, na Comunidade Vida Nova no dia 02 de Março de 2012.
- Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores, em João Pessoa – PB, nos dias 08 e 09 de Março de 2012.
- Reunião do Processo de Formação do Conselho da Ouvidoria, no Centro das Pastorais dia 14 de Março de 2012.
- Participação da Cerimônia de Inauguração do Espaço de Práticas Restaurativas para Adolescentes, no Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim, no dia 15 de Março de 2012.
- Reunião da Rede de Ouvidorias no Auditório da Seplag, no dia 16 de Março de 2012.
- Reunião na Associação de Defensores Públicos do Estado do Ceará- ADEPEC com os Movimentos para fechar parceria e atividades conjuntas, no dia 28 de Março de 2012.
- Visita aos Núcleos da Defensoria Pública, apresentando os projetos da Ouvidoria Geral Externa nos dias 20, 23, 26, 28, 29 e 30 de Março de 2012.
- Participação da Solenidade de Posse do Conselho Estadual de Segurança Pública no dia 02 de Abril de 2012.
- Reunião com a Comunidade do Cal em parceria com o Núcleo de Habitação e Moradia, dia 03 de Abril de 2012.

- Reunião na Câmara Municipal de Fortaleza com a pauta “MINHA CASA, MINHA VIDA”, no dia 10 de Abril de 2012.
- Participação da 1ª Conferência Estadual sobre Transparência e Controle Social – 1º CONSOCIAL, no Centro de Convenções e colaboração no evento como facilitadora de grupo e na organização do mesmo nos dias 17 e 18 de Abril de 2012.
- Participação do XXIV Fórum Permanente de Controle Interno no Centro de Convenções, no dia 25 de Abril de 2012.
- Participação da Sessão Solene em Comemoração dos 15 Anos da Defensoria Pública, na Assembléia Legislativa no dia 25 de Abril de 2012.
- Reunião com a Defesa Civil do Estado pela manhã e a tarde, Reunião do Fórum de Reforma Urbana- FERU no CEARAH PERIFERIA no dia 26 de Abril de 2012.
- Reunião do CONCIDADES no Auditório da Escola de Gestão no dia 03 de Maio de 2012. No mesmo dia, participou da Audiência Pública da ADEPEC na luta pelos direitos dos defensores públicos na Assembléia Legislativa.
- Participação como convidada no I Seminário Nacional de Avaliação do Programa Minha Casa, Minha Vida em Brasília -DF, nos dias 09, 10 e 11 de Maio de 2012.
- Participação como convidada e integrante na Reunião Ordinária do Colégio Nacional de Ouvidorias das DPGE's, nos dias 21 e 22 de Maio de 2012 em Brasília.
- Reunião Comissão CONCIDADES, na Secretaria das Cidades no dia 25 de Maio de 2012.
- Reunião Extraordinária CONCIDADES, na Secretaria das Cidades no dia 28 de Maio de 2012.
- Reunião do Processo para a Formação do Conselho da Ouvidoria da Defensoria Pública no Centro das Pastorais, no dia 24 de Maio de 2012.
- Reunião no CEARAH PERIFERIA Periferia, com a pauta “ Processo de Exclusão das ZEIS – Zona Especial de Interesse Social”, no dia 04 de junho de 2012.

- Reunião de Preparação da 60ª Caravana da Anistia na Secretaria da Justiça e Cidadania, no dia 13 de junho de 2012.
- Participação da Apresentação dos Indicadores de Vulnerabilidade Municipal – Projeto Mais e Melhor, Justiça para Todos na Defensoria Pública de São Paulo, no dia 18 de junho de 2012 em São Paulo.
- Participação da Audiência Pública no Auditório da ESMEC, tendo como tema “Regime Semi Aberto: Visões e Perspectivas”, no dia 20 de junho de 2012.
- Participação do Encontro Regional de defensores públicos da Região Metropolitana de Fortaleza, no Fórum de Aquiraz dia 22 de junho de 2012.
- Reunião na Fundação de Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza-HABITAFOR, dia 25 de junho de 2012.
- Reunião da Rede de Ouvidorias no Auditório da PEFOCE, no dia 26 de junho de 2012.

2.3 RECOMENDAÇÕES

Felizmente ou infelizmente os principais pontos apresentados na Ouvidoria Geral da Defensoria Pública ainda são as reclamações, seja pela falta de defensor, ou mesmo pelo mal atendimento deste. Assim penso que a participação da Ouvidoria Geral inicialmente no curso de formação de defensores tem sido bastante útil na sensibilização destes para um atendimento mais humano e saudável.

Assim a Ouvidoria pretende continuar as parcerias com os movimentos sociais e populares, entidades da sociedade civil e demais órgãos estatais, seja na esfera municipal, estadual ou federal no intuito de fortalecer a entidade, realizando campanha de fortalecimento da mesma, maior divulgação do seu trabalho dentre outras atividades.

Para isso ressaltamos alguns pontos de atenção:

- 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;

2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral Externa da DPGE, desde o seu nascimento já surgiu com a participação massiva da população, desde que o cargo foi debatido em audiências públicas e consultas públicas. Nesse sentido é inerente ao cargo uma participação coletiva no debate das demandas e principalmente na construção das resoluções, nesse sentido faz-se importante e urgente a construção do Conselho da Ouvidoria, formado por entidades da sociedade civil organizada capacitados e habilitados para contribuir e fortalecer a Ouvidoria da DPGE.

A Ouvidoria Geral Externa têm se esforçado para cumprir as atividades e as respostas das demandas no prazo, no entanto é importante ressaltar que muitas resoluções dependem de outros órgãos externos, sendo necessário compreensão do gestor do outro órgão para que as demandas sejam resolvidas no prazo.

Fortaleza, 23 de agosto de 2012.

Atenciosamente,

Ana Virginia Ferreira Carmo

Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará