



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

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

Período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2011



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.

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.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

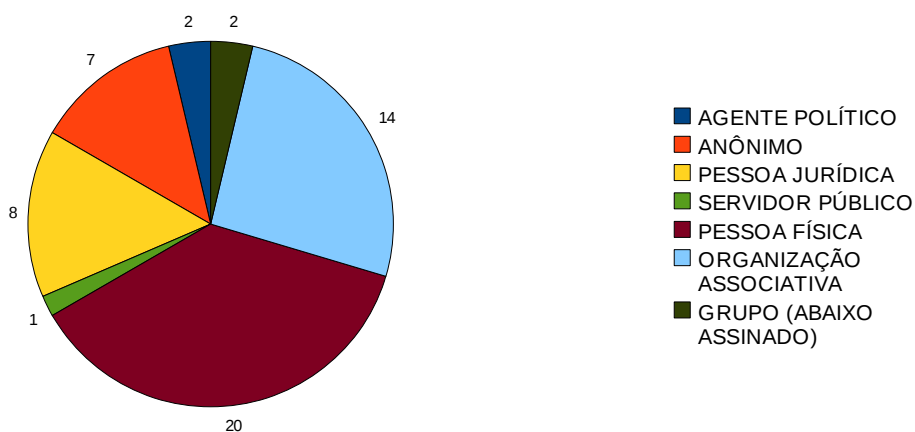
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

SEÇÃO I

Pelo perfil do manifestante:

Tipo de manifestante	
Agente político	2
Anônimo	7
Pessoa Jurídica	8
Servidor Público	1
Pessoa física	20
Organização Associativa	14
Grupo (abaixo assinado)	2

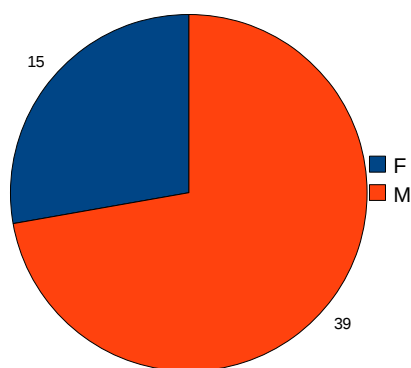




GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

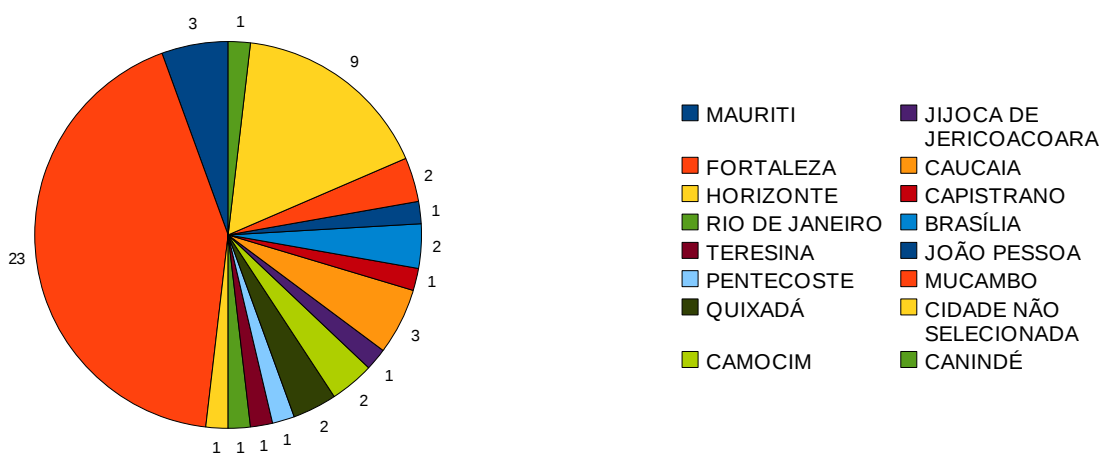
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Gênero	
Feminino	15
Masculino	39



Localização geográfica	
Mauriti	3
Fortaleza	23
Horizonte	1
Rio de Janeiro	1
Teresina	1
Pentecoste	1
Quixadá	2
Camocim	2
Jijoca de Jericoacoara	1
Caucaia	3

Capistrano	1
Brasília	2
João Pessoa	1
Mucambo	2
Canidé	1
Cidade não selecionada	9



SEÇÃO II

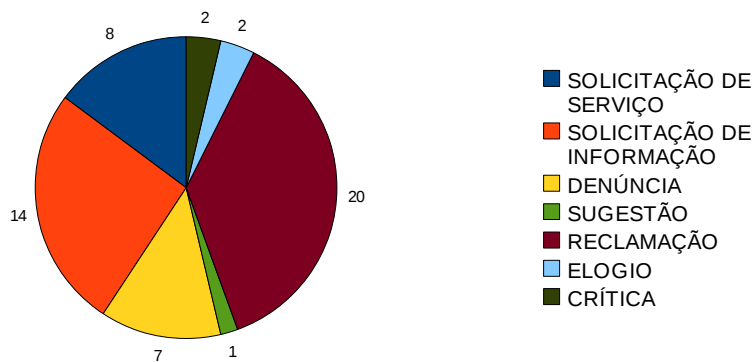
Por natureza da manifestação:

Tipo de manifestação	
Solicitação de serviço	8
Solicitação de informação	14
Denúncia	7
Sugestão	1
Reclamação	20
Elogio	2
Crítica	2



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

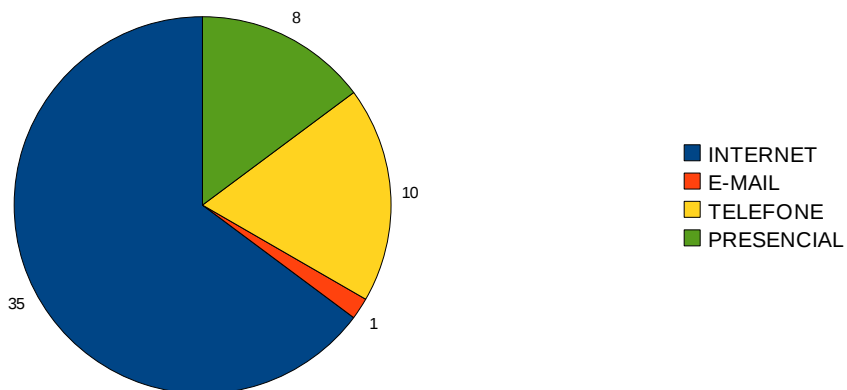
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado



SEÇÃO III

Por canal de atendimento:

Canal de entrada	
Internet	35
E-mail	1
Telefone	10
Presencial	8





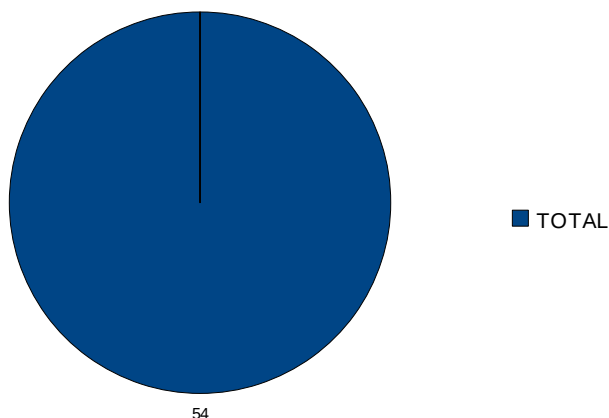
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Seção I V

Resolutividade:

Resolutividade	
Situação	54



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 esta casa, via e-mail, telefone, presenciais ou pelo próprio

sistema SOU, em sua moiraria são ocasionadas pelo o deficit de defensores públicos na Defensoria, dos aproximadamente 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 já foram chamados e existe uma perspectiva de ser realizado outro concurso até final deste ano de 2012.

Outras demandas de reclamação se relacionam ao atendimento do defensor, a Ouvidoria entra em contato com o “acusado” e procura averiguar o que esta acontecendo, podendo solicitar a mudança do defensor para o processo, ou simplesmente uma mudança de postura profissional e caso necessário encaminhamento para a Corregedoria Geral para averiguação e providências cabíveis.

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 mais um instrumento de fiscalização e controle 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 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 politico, como também dar subsídios ao trabalho desta teórico e prático.

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 o I Seminário Mais e Melhor, Justiça para todos, que contou com a presença da Professora Dra. Cientista Política da USP, Maria Tereza Sadeck, o primeiro Ouvidor

do Brasil de Defensoria Pública, no caso São Paulo, Willian Fernandes e a atual ouvidora de São Paulo, Luciana Zaffalon.

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:

- Jornada Estadual da Via Campesina Ceará- 26 de agosto de 2011- ato realizado em frente ao DNOCS seguido de caminhada até a SEFAZ, contou com a participação de movimentos sociais, sindicatos, pastorais etc. Tinha como pautas: não ao trabalho escravo, não a privatização da água, 10% do PIB para educação, dentre outras.
- Curso de formação de Defensores públicos: 29/08 a 02/09/2011- participação no curso ministrado para os novos defensores.
- Assembléia dos trabalhadores da limpeza urbana de Caucaia- 05 de setembro de 2011- plenária realizada como denuncia de más condições de trabalho dos empregados: trabalhadores sem farda, sem ganhos de horas extras etc.
- Reunião na Controladoria Geral do Estado para apresentação da Ouvidoria Geral Externa – 08 de setembro de 2011- reunião para apresentação da Ouvidoria aos órgãos da CGE, apresentação do sistema SOU e debate sobre a Conferência Estadual de Transparência e Controle Social.
- Curso Básico de Formação em Ouvidoria- 12/09 a 16/09 de 2011- curso na Escola de Gestão do Estado.
- Reunião da Rede de Ouvidores – 13/09/2011- apresentação da Ouvidoria Externa da DPGE a Rede de Ouvidores do Ceará.
- Palestrante do Seminário 10 anos de Estatuto da Cidade- 20/09/2011 Auditório da Sociologia Universidade Federal do Ceará - debate sobre os 10 anos do Estatuto da Cidade, avanços e desafios. Convite da organização não governamental Cearah Periferia.
- Reunião de apresentação da Ouvidoria Geral Externa ao Presidente do Centro das Pastorais- Dom José Sales - 22 de setembro de 2011- apresentação da Ouvidoria a entidade, explanação sobre o processo de escolha, atividades a serem realizadas e firmação de parceria.
- Reunião da Campanha de Combate ao Uso do Crack da entidade- União dos Estudantes Secundaristas da Região metropolitana de Fortaleza- 23

de setembro de 2011- a reunião debateu as estatísticas do uso do crack e formas de combatê-lo perante a juventude.

- Reunião com a Comunidade Rosalina- 26 de setembro de 2011- a reunião foi solicitada pela Associação Comunitária - Sociedade Comunitária Habitacional Rosalina - foi debatido a situação do Conjunto diante da construção das casas e a paralisação da obra. Diante da denúncia foi aberto demanda no Núcleo de Moradia da DPGE e solicitado reunião com a Fundação de Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza para esclarecimentos sobre o assunto. A reunião será dia 14/12/2011.
- Reunião a convite do Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas – 30 de setembro de 2011- situação dos Catadores de Materiais Recicláveis – o objetivo da reunião foi apresentar o trabalho da DPGE e também da Ouvidoria Geral externa.
- Seminário de Direitos Humanos da Faculdade Farias Brito - FFB- 30 de setembro de 2011- o seminário foi a convite da DR. Amélia Rocha.
- Participação como Ouvinte do Debate na Eleição para Defensor Público Geral- 07 de outubro de 2011- o debate ocorreu na Associação dos Defensores do Estado do Ceará- na ocasião foi entregue aos candidatos presentes Carta de propostas dos Movimentos Sociais e entidades da Sociedade Civil para a DPGE, participantes do processo de formação do Conselho da Ouvidoria da DPGE.
- Reunião sobre a Conferência Municipal de Transparência Social - 07 de outubro de 2011 - a reunião ocorreu com o Assessor dos Movimentos Sociais da Prefeitura Municipal de Fortaleza, Marcelo Fragoso - debateu-se a conferência municipal de Transparência Social.
- Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores das Defensorias Públicas do Brasil- 20 de outubro de 2011- Brasília- DF- reuniram-se todos (as) Ouvidores do Brasil e na ocasião foram debatidos assuntos inerentes ao cargo, como também realizado eleição para compôr os cargos do Colégio, assim a Ouvidoria da DPGE-CE foi eleita Secretária Geral do colégio, durante o mandato subsequente.
- Participação no I Encontro Nacional da Especialização: Democracia Participativa, República e Movimentos Sociais da Universidade Federal de Minas Gerais- 24 a 28 de outubro de 2011- Brasília - DF- a Ouvidora se encontra cursando o referido curso a EAD, na ocasião foram ministradas provas e encontros com os orientadores para a produção da monografia, sendo obrigatória a presença de todos (as) os alunos (as).

- Participação no X Congresso Nacional de Defensores Públicos- 15 a 18 de novembro em Natal- RN- o congresso foi oportuno para apresentar a Ouvidoria da DPGE-CE a defensores e defensoras de todo o Brasil, na ocasião foi realizada a Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores da Defensorias Públicas do Brasil, na reunião foi produzida moção de apoio ao fortalecimento e a criação das ouvidorias nos estados que ainda não as possui, aprovada na plenária final do congresso.
- Participação no XXI Fórum Permanente de Controle Interno, promovido pela a Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE - 23 de novembro de 2011- o fórum apresentou o portal da transparência e também o novo sistema de Ouvidorias do Governo do Estado do Ceará - Sistema SOU.
- Participação na reunião da Comissão da Memória, Verdade e Justiça do Ceará - 01 de dezembro de 2011- a reunião aconteceu na Assembléia Legislativa a convite da presidente da comissão, Deputada Eliane Novais - na reunião foram debatidos os critérios para compor a comissão, informes sobre a escolha da comissão nacional e tirada um agenda de atividades para dar fôlego a comissão do Ceará. Na ocasião a Ouvidoria da DPGE-CE foi aprovada como membro efetiva da comissão.
- Participação na Posse da nova Defensora Geral da DPGE-CE Andréa Coelho- 05 de dezembro de 2011- Palácio da Abolição.
- Reunião com a Deputada Eliane Novais para debater assuntos inerentes a Comissão da Memória, Verdade e Justiça do Ceará.- 08 de dezembro de 2011- Assembléia Legislativa- foi discutido na reunião o Seminário do Dia Internacional dos Direitos Humanos.
- Participação no XXII Fórum Permanente de Controle Interno da Controladoria Geral do Estado, realizado no Barbrás Buffet no horário de 13 de dezembro de 2011, às 17hs no dia , o debate discorreu sobre a ampliação no atendimento das Ouvidorias.
- Participação no ato Público da Comissão da Memória, Verdade e Justiça realizado no dia 14 de dezembro de 2011 na Praça do Ferreira , referente ao cumprimento integral da sentença do caso Guerrilha do Araguaia- Corte Interamericana de Direitos Humanos.
- Participação do XXIV Encontro Estadual do MST- CE realizado no dia 22 de dezembro de 2012, em parceria com Núcleo de Ações Coletivas da Defensoria, o evento ocorreu no Centro de Treinamento da EMATERCE-CETREX, em Caucaia.

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 de trabalho municipal ou estadual, 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;
- Continuar as parcerias com órgãos internos e externos no fortalecimento da instituição;
- Maior agilidade nas demandas por parte de outros órgãos etc.

Para maiores esclarecimentos segue em anexo Plano de Trabalho desta Ouvidoria para o primeiro semestre de 2012.1.

2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No que se refere ao tempo de gestão da primeira Ouvidora Geral da Defensoria Pública, podemos perceber que algumas demandas e trabalhos estão sendo realizados. A Ouvidoria Geral se iniciou com uma boa participação da sociedade civil organizada desde a eleição até o presente momento, o que facilitará a composição do Conselho e o encaminhamento das demandas apresentadas sejam elas individuais ou coletivas.
- A Ouvidoria Geral ainda conta com a carência de funcionários e orçamento próprio para o desenvolvimento de atividades inerentes a função.
- Todos os trabalhos e reuniões realizadas foram feitas com o intuito de dar visibilidade a Ouvidoria Geral da DPGE e buscar parcerias ao desenvolvimento de um trabalho eficiente e eficaz.

- A Ouvidoria Geral Externa da DPGE trabalhará sempre em consonância com a sua entidade mãe, visando a excelência no atendimento da instituição e seu fortalecimento político e estrutural.

Fortaleza, 17 de fevereiro de 2012.

Atenciosamente,

Ana Virginia Ferreira Carmo

Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará