



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
do ESTADO do CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL EXTERNA DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO CEARÁ**

Fevereiro, 2016



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. O ATENDIMENTO NA OUVIDORIA EM 2016.....	4
2.1 Atendimento das Demandas Individuais.....	4
2.2 Atendimento das Demandas Coletivas.....	9
3. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ.....	10
4. PROJETOS APRESENTADOS PELA OUVIDORIA.....	11
4.1. Encontros Defensoria nas Comunidades.....	11
4.2. Projeto Territórios Vivos.....	12
4.3. Pesquisa de avaliação do atendimento.....	12
4.4 Atualização do material de comunicação da Ouvidoria.....	13
5. CONSELHO SUPERIOR – CONSUP.....	13
6. ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2016.....	13
7. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES.....	22
ANEXO I.....	24
ANEXO II.....	25



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ

Período: 2016.1

Ouidora Geral: Merilane Pires Coelho

Secretária Executiva: Ana Cláudia Lima

Auxiliar Técnica: Elane Facundo

1. APRESENTAÇÃO

O ano de 2016 trouxe avanços no cenário de interlocução da Defensoria Pública do Ceará com a sociedade civil, sobretudo no que se refere ao trabalho da Ouvidoria Geral. A instituição realizou o seu primeiro orçamento participativo, quando dialogou com usuários(as), organizações e segmentos da sociedade civil para avaliar os serviços prestados à população e planejar a sua execução orçamentária em 2017. Um novo fazer político que exigiu uma atuação efetiva da Ouvidoria, que realizou a mobilização para as audiências públicas do Orçamento Participativo e divulgou o seu trabalho e formas de atendimento durante as audiências. Outra ação institucional com a Ouvidoria foram as posses populares dos(as) novos(as) defensores(as) públicos(as), realizadas nas comunidades da periferia de Fortaleza e no município de Tauá.

A Ouvidoria também participou dos conselhos municipais e estaduais de direitos, de fóruns e coletivos de defesa dos Direitos Humanos, divulgando o trabalho do órgão e os seus canais de comunicação. Assim como, divulgou o trabalho nas rádios comunitárias e do interior do Estado, estimulando a participação da sociedade civil no debate sobre o fortalecimento da Defensoria e ampliação da sua atuação. Em junho de 2016, a Ouvidoria mobilizou mais de 80 (oitenta) organizações e coletivos para assinatura de uma nota pública de apoio à Defensoria. A nota foi entregue ao Presidente da Assembleia Legislativa e subsidiou o debate em torno do projeto de Lei 04/2016, posteriormente Lei 171/2017 que aprovou o sistema de plantões da Defensoria, a atuação em Macrorregiões e a isonomia institucional.

Além disso, a Ouvidoria realizou 893 (oitocentos e noventa e três) atendimentos de demandas individuais, situadas, principalmente, no município de Fortaleza, e fez o acompanhamento de demandas coletivas em Fortaleza e municípios do interior, promovendo a interiorização gradual do órgão. Como resultado do trabalho executado em 2016, pode-se indicar a criação de um fluxo de atendimento e encaminhamento entre a Ouvidoria e os movimentos sociais, as organizações não-governamentais e governamentais; a ampliação do diálogo da sociedade civil com os núcleos especializados e os(as) defensores(as); o aperfeiçoamento do atendimento da Defensoria e maior interiorização da atuação institucional e do órgão. É possível afirmar que o modelo externo de Ouvidoria, defendido e instalado pelas defensorias públicas estaduais é uma estratégia a ser defendida, e que tem como finalidade precípua a participação social e a democratização do acesso à justiça, enquanto elementos fundamentais do



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Estado Democrático de Direito. Um modelo não baseado exclusivamente no ato de ouvir, mas no diálogo permanente para a garantia de direitos.

2. O ATENDIMENTO NA OUVIDORIA EM 2016

Em um relatório que pretende apresentar uma avaliação anual do trabalho da Ouvidoria, é importante lembrar que a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Ceará é externa e deve representar a sociedade civil. Tem como objetivo principal a garantia do acesso aos serviços disponibilizados pela instituição, de forma ampla e humanizada. E o fortalecimento institucional para que o acesso se dê no campo das ações individuais e no campo das ações coletivas. O atendimento na Ouvidoria tem correspondido a esses objetivos, por meio do atendimento individual realizado de forma presencial, por telefone, e-mail ou Sistema SOU, e atendimento coletivo, recebido, na maioria das vezes, por e-mail ou telefone. As orientações sobre as formas de atendimento estão apresentadas na página¹ da Ouvidoria, no site institucional da Defensoria Pública do Ceará.

2.1 Atendimento das Demandas Individuais

A Ouvidoria realiza atendimento todos os dias, das 8:00h às 17horas, de forma presencial, por telefone, e-mail ou internet (sistema SOU, registro no site institucional e em rede social da Defensoria). As solicitações de serviços ou de Defensor(a) Público(a) e as reclamações sobre atuação de Defensor(a) ou da instituição, para citar os casos mais recorrentes, são registradas no Sistema SOU que é administrado pela Controladoria Geral do Estado e disponibiliza formulários virtuais de avaliação dos serviços prestados por instituições públicas no âmbito do Estado, além de relatórios das demandas divididas por assunto, tipo de manifestações, município, dentre outras especificidades. Embora a Defensoria Pública tenha autonomia financeira e administrativa frente ao Estado, a Ouvidoria utiliza o Sistema SOU por não ter um sistema próprio.

Em 2016, a Ouvidoria realizou 893 (oitocentos e noventa e três) atendimentos individuais, sendo 507 (quinhentos e sete atendimentos) no primeiro semestre de 2016, e 386 (trezentos e oitenta e seis) no segundo semestre. Das manifestações recebidas, somente 320 (trezentos e vinte) foram registradas no Sistema de Ouvidorias – SOU, pois exigiram o cumprimento do prazo de 30 dias para a apresentação da resposta, relacionada à solicitação de serviço (Defensor(a) em comarca do interior ou Juizado Especial e atendimento nas Varas de Família), reclamação sobre o atendimento, elogio ao(à) Defensor(a) ou Colaborador(a), crítica sobre atendimento ou infraestrutura dos núcleos e defensorias, sugestão ou denúncia (violência policial ou violações manifestas no sistema socioeducativo). As outras 573 (quinhentos e setenta e três) manifestações recebidas na Ouvidoria em 2016 apresentaram demandas que permitiram a agilidade de procedimentos do Órgão e encaminhamento de resposta em até 5 dias. A Ouvidoria recebeu 65 (sessenta e cinco) solicitações de Defensor(a) para os Juizados Especiais no primeiro semestre de 2016 que foram encaminhadas ao atendimento da Coordenadoria

1 <http://www.defensoria.ce.def.br/ouvidoria/atendimento/>



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

dos Defensores da Capital – CDC e solucionadas no mesmo dia; 136 (cento e cinquenta e sete) solicitações de informação sobre o atendimento dos núcleos especializados, das varas e dos órgãos da Defensoria Pública; 90 (noventa) solicitação de atendimento, principalmente nas Defensorias de Família; e 283 (duzentas e oitenta e três – 149 no primeiro semestre e 134 no segundo semestre) solicitações de número de processo não emitido no prazo de 30 dias, conforme Resolução nº 96 do Conselho Superior, de 23 de abril de 2014. Abaixo, pode-se observar as solicitações de número de processo ocorridas em 2016 e divididas por núcleos:

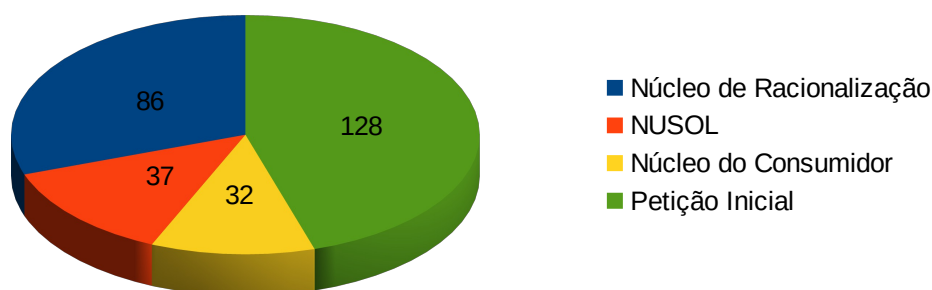


Figura 1: Gráfico 1 - Solicitações de número de processo por Núcleo

As solicitações de número de processo são encaminhadas ao(à) Defensor(a) responsável pelo atendimento que informa à Ouvidoria o prazo máximo para apresentação do número de processo. Quando o número não é apresentado no prazo informado, a manifestação é registrada no Sistema SOU e encaminhada à Corregedoria Geral. Semestralmente, a Ouvidoria encaminha relatório das manifestações à Corregedoria para acompanhamento do Órgão.

Abaixo, apresentamos um gráfico comparativo das manifestações registradas em 2015 e 2016 na Ouvidoria.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

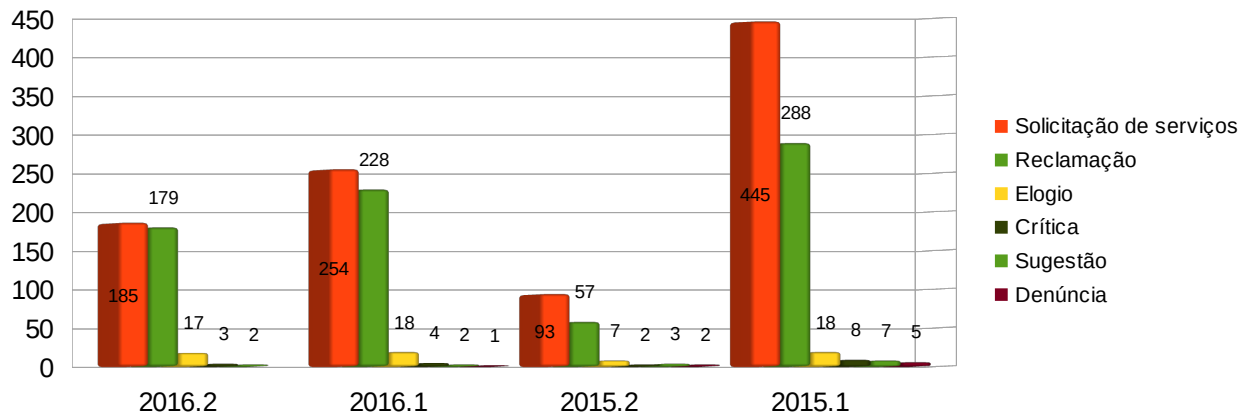


Figura 2: Gráfico 2 - Manifestações registradas nos últimos dois anos

No gráfico, observa-se no primeiro semestre de 2015 um número elevado de manifestações com solicitações de serviços e reclamações: 733 (setecentas e trinta e três) manifestações. Os registros foram motivados pela criação de 09 (nove) Varas Cíveis (da 31^a a 39^a) em Fortaleza que passaram a atuar sem Defensor(a) Público(a). A Criação das Varas Cíveis seguiu a Portaria nº 871/2014 da Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua, e exigiu a remessa de 1.545 processos das varas antigas para as novas, deixando milhares de pessoas sem Defensor(a) Público(a). Em 2015, a instituição tinha um número de defensores(as) bem abaixo do número de promotores e juizes, fato que impedia a sua atuação, principalmente, nas comarcas do interior. Para suprir a demanda das novas varas em Fortaleza e não desassistir os(as) usuários(as), a instituição contou com o compromisso dos(as) defensores(as) que passaram a responder por mais de uma Vara.

Os meios de entrada mais utilizados no registro das manifestações ainda é o presencial, embora a Ouvidoria tenha recebido bastante por telefone e e-mail em 2016. Das 320 (trezentas e vinte) manifestações registradas no Sistema SOU, a maioria foi encaminhada para a Coordenação dos Defensores da Capital e a Coordenação de Defensores do Interior; e a Ouvidoria respondeu diretamente algumas solicitações de informação ou atendimento. O assunto mais recorrente nos registros dos(as) usuários(as) da Defensoria que procuram a Ouvidoria é reclamação sobre o atendimento dispensado por Defensor(a) ou terceirizado(a). Com exceção dos registros encaminhados para o CDC que tratavam, majoritariamente, de solicitação de Defensor para os Juizados Especiais de Fortaleza. Segue o gráfico referente aos encaminhamentos das manifestações realizados pela Ouvidoria em 2016.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

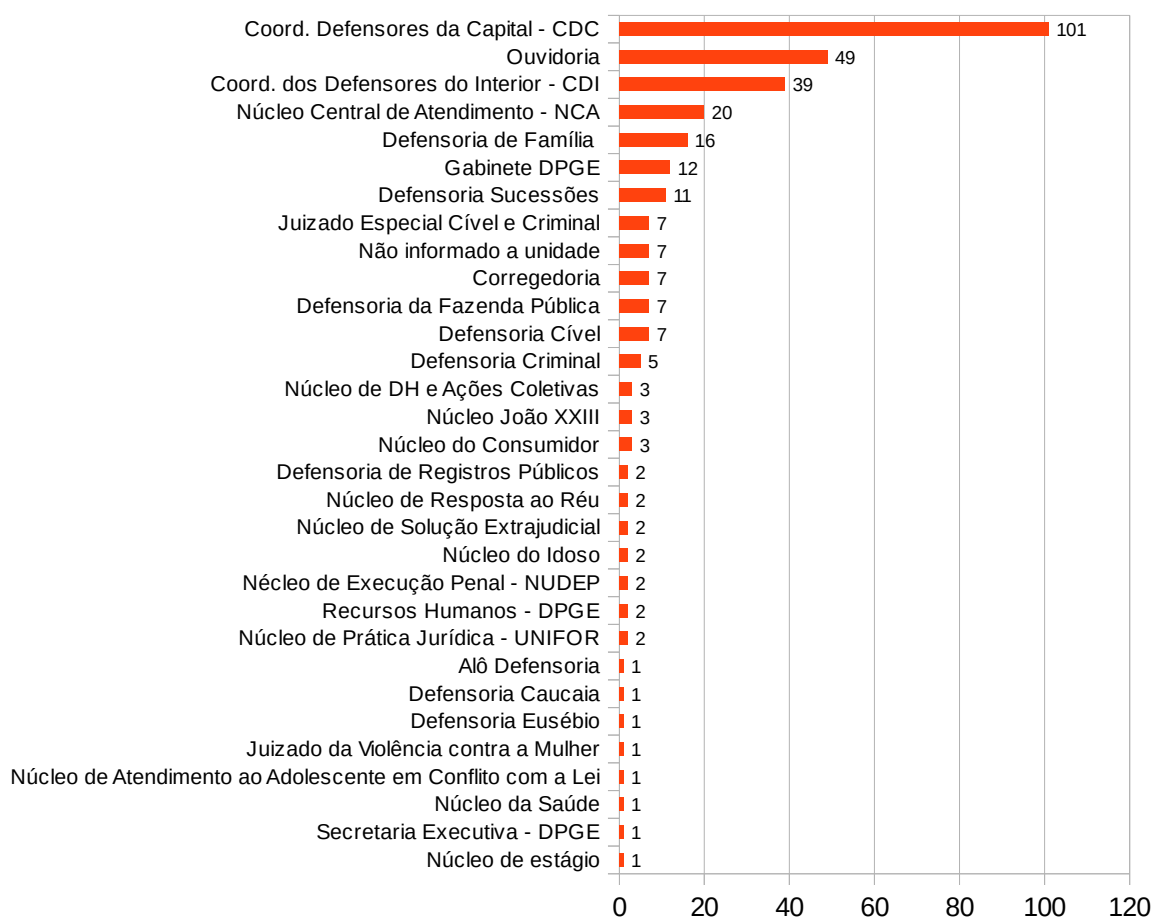


Figura 3: Manifestações divididas por órgão

As respostas dos(as) defensores(as) supervisores(as) e responsáveis pelos órgãos, defensorias e núcleos apresentaram à Ouvidoria as informações solicitadas e os procedimentos adotados a partir das reclamações, críticas e/ou sugestões dos(as) usuários(as). Alguns dos procedimentos adotados foram: reunião com os terceirizados para aperfeiçoamento do atendimento; agendamento de atendimento com os(as) usuários(as) ou comunidades; detalhamento do trâmite processual de forma a facilitar o acompanhamento pelo(a) usuário(a); reestruturação das instalações físicas a partir das reclamações e sugestões recebidas; e modificação do sistema de atendimento visando a sua humanização e celeridade.

A Comarca de Fortaleza ainda detém o maior número de manifestações, seguida por Caucaia e Eusébio, conforme relatório gerado pelo Sistema SOU:



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

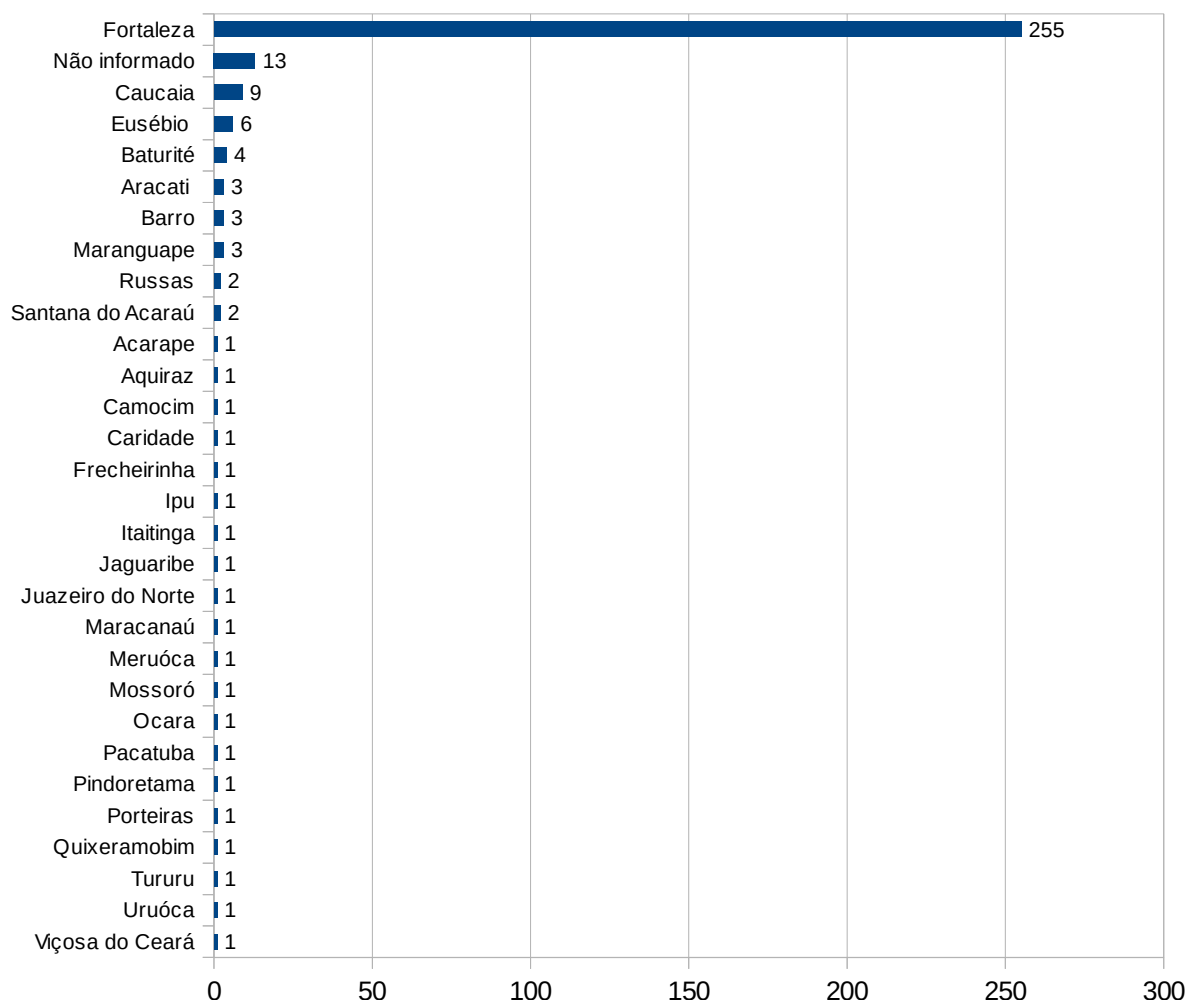


Figura 4: Manifestações divididas por município

Os números não necessariamente refletem que em Fortaleza há mais problemas, mas demarca o acesso e a atuação ampliada da Defensoria na comarca de Fortaleza que atua somente em 52 (cinquenta e dois) municípios cearenses. Importante destacar que a Ouvidoria atende, exclusivamente, na sede da instituição em Fortaleza. Daí porque a maioria dos registros são feitos de forma presencial, por usuários em atendimento nos núcleos situados na sede, motivados pela facilidade de acesso em tempo integral. A expansão do atendimento da Ouvidoria, inicialmente ao Fórum Clóvis Beviláqua e às comarcas da Região Metropolitana, é um desafio de gestão que tem como objetivo principal a ampliação do acesso e a garantia de direitos.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

2.2 Atendimento das Demandas Coletivas

Além do atendimento e acompanhamento às demandas individuais, a Ouvidoria acompanha o trabalho do Grupo de Ações Integradas de Apoio aos Eventos Promovidos por Movimentos Sociais, ligado à Assessoria de Relações Institucionais-ARINS, que tem como objetivo a participação da Defensoria em manifestações, atos e atividades da sociedade civil organizada, evitando quaisquer violações de direitos. Em 2016, a Ouvidoria recebeu e encaminhou as solicitações de acompanhamento e assessoria jurídica ao GT, advindos de organizações e movimentos sociais. Além disso, acompanhou as reuniões e atividades dos conselhos e fóruns, municipais, regionais e estaduais, e recebeu solicitações de atendimento de grupos e comunidades, encaminhando aos Núcleos Especializados, principalmente ao Núcleo de Assistência aos Presos Provisórios e às Vítimas de Violência - NUAPP, ao Núcleo Especializado de Execução Penal – NUDEP, ao Núcleo de Habitação e Moradia – NUHAM e ao Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas - NUDHAC. Abaixo algumas demandas apresentadas na Ouvidoria em 2016:

- 1 - Movimento Ocupa-Ceará: acompanhamento das ocupações nas escolas;
- 2 - Greve dos(as) professores(as) estaduais – encaminhamento para atendimento;
- 3 - Impactos socioambientais no Assentamento Sabiaguaba-Amontada/Ce - encaminhamento para atendimento;
- 4 - Atendimento da unidade móvel no Assentamento Maceió-Itapipoca/Ce;
- 5 - Segurança nos territórios tradicionais indígenas – Barra do Mundaú-Itapipoca/Ce - encaminhamento para atendimento;
- 6 - Atendimento da unidade móvel no Distrito Vila Gadelha – Iguatu/Ce. Ação principal: Equipamentos de saúde fechados ou inoperantes;
- 7 - Reunião com as organizações da sociedade civil e defensores(as) em Iguatu/Ce para a criação de fluxo de atendimento;
- 8 - Seguro-defeso dos(as) Pescadores(as) da região dos Inhamuns - encaminhamento para atendimento na Defensoria Pública da União;
- 9 - Acompanhamento dos conflitos socioambientais na comunidade Tabubinha-Beberibe/Ce;
- 10 - Articulação do primeiro Núcleo de Mediação Comunitária Indígena no Território Pitaguary – Defensoria Pública do Ceará e Defensoria Pública da União;
- 11 - Reunião com as organizações da sociedade civil e defensores(as) em Iguatu/Ce para a criação de fluxo de atendimento;
- 12 - Encaminhamento da comunidade de Jardins-Fortim/Ce para atendimento em Aracati;
- 13 - Conflitos socioambientais no Cumbe/Canavieira - encaminhamento para atendimento;
- 14 - Criminalização dos(as) adolescentes e jovens que participaram das ocupações nas escolas - encaminhamento para atendimento;
- 15 - Comunidade Vila Cazumba - encaminhamento para atendimento;
- 16 - Comunidade Presidente Kennedy - encaminhamento para atendimento;
- 17 – Encaminhamento das Mães do Curió para atendimento;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

18 – Encaminhamento de casos de violência institucional ao NUAPP.

3. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ

A Defensoria Pública do Ceará promoveu de fevereiro a abril o seu primeiro orçamento participativo, com cinco audiências públicas no Ceará. A Ouvidoria Geral integrou a comissão do projeto do orçamento participativo, mobilizando as organizações da sociedade civil para a reunião de planejamento da metodologia participativa e construindo as audiências nas regiões. Na reunião de planejamento, a Defensoria apresentou as fases do Orçamento Participativo: a Consulta pública, onde a população pôde indicar quais os eixos prioritários para atuação do órgão; e as audiências públicas em cinco cidades: Fortaleza, Crato, Sobral, Quixadá e Aracati, quando a população apontou no formulário dos eixos prioritários, elencados na consulta pública, a escala de prioridade para a atuação da Defensoria Pública em 2017. A metodologia adotada pela comissão de organização do Orçamento Participativo levou em consideração as orientações das organizações da sociedade civil para a definição da metodologia: apresentação dos defensores de todas as comarcas envolvidas e dos órgãos de controle e fiscalização dos serviços da instituição: Ouvidoria e Corregedoria.

A sistematização dos resultados da consulta pública e das audiências públicas do orçamento participativo apresentou a lista geral das propostas mais relevantes do orçamento participativo:

- 1 – Fortalecimento da Defensoria Pública do interior;
- 2 – Aumento do número de defensor(a) público(a) nas áreas de Direitos Humanos e Ações Coletivas e de Habitação e Moradia;
- 3 – Garantir a permanência do(a) defensor público(a) no município;
- 4 – Criação e fortalecimento do Núcleo de Apoio à Vítima de Violência e Familiares;
- 5 – Ter defensores(as) públicos(as) em todas as comarcas;
- 6 – Fortalecer a atuação da Defensoria Pública na área da saúde;
- 7 – Atendimento itinerante em áreas de povos e comunidades tradicionais;
- 8 – Criar e fortalecer Núcleo de Enfrentamento à Violência contra a Mulher;
- 9 – Criar Núcleos Especializados (saúde, idoso, gênero, infância e juventude, direitos humanos e outros) no interior do estado e fortalecê-los na capital;
- 10 – Ter defensores(as) públicos(as) em todos os Juizados Especiais cíveis e Criminais.

O relatório do Orçamento Participativo da Defensoria Pública do Estado do Ceará pode ser acessado no link: <http://www.defensoria.ce.def.br/wp-content/uploads/downloads/2017/02/ORCAMENTO-PARTICIPATIVO-PUBLICACAO.pdf>



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

4. PROJETOS APRESENTADOS PELA OUVIDORIA

4.1. Encontros Defensoria nas Comunidades

Com base em algumas propostas apresentadas nas audiências públicas, a Ouvidoria criou, em parceria com a Coordenação dos Defensores do Interior-CDI, os Encontros “Defensoria na Comunidade”, realizando os dois primeiros encontros no município de Itapipoca com as comunidades do Assentamento Maceió e as comunidades indígenas Tremembés da Barra do Mundaú.

A importância dos encontros nas comunidades e distritos das comarcas do interior se dá, principalmente, pela distância da Sede, que acirra as dificuldades de acesso aos serviços da Defensoria Pública, exigindo o financiamento dos gastos com o deslocamento e, muitas vezes, a realização do percurso em veículos sem conforto ou segurança. O quadro se agrava quando pensamos no cotidiano das mulheres que dividem o seu tempo entre o cuidado com os filhos e familiares, as tarefas domésticas, a agricultura familiar e/ou o trabalho formal. A falta de acesso aos serviços da Defensoria impacta o (re)conhecimento dos direitos fundamentais e, por vezes, mantém ciclos de violações e negação de direitos nas comunidades. O contato com as realidades das comunidades tradicionais, do campo e da periferia permitirá aos(as) Defensores Públicos o mapeamento das principais vulnerabilidades da comarca em que atuam, possibilitando uma atuação mais condizente com a promoção dos direitos humanos e a defesa dos direitos individuais e coletivos.

O primeiro encontro aconteceu na comunidade Maceió, Assentamento Maceió/Itapipoca, e reuniu 60 (sessenta) pessoas moradoras do Assentamento e dos povos indígenas Tremembés de São José Buriti. Na ocasião, os(as) defensores(as) de Itapipoca apresentaram a dinâmica de atendimento da Defensoria de Itapipoca e realizaram atendimento individual e coletivo. Ocorreu uma roda de conversa para apresentação das principais demandas das comunidades e o comprometimento da Defensoria com o acompanhamento das demandas, sobretudo os conflitos socioambientais e fundiários.

O segundo encontro aconteceu no Território Tremembé e reuniu 6 (seis) etnias indígenas na escola indígena da comunidade São José Buriti. Nesse encontro, a Defensoria agendou atendimentos individuais no Fórum de Itapipoca para a realização de casamentos, divórcios e reconhecimento de paternidade.

O terceiro e último encontro de 2016 ocorreu no Distrito Vila Gadelha de Iguatu-Ce. A Ouvidoria mobilizou as comunidades para o atendimento na unidade móvel da Defensoria Pública. Os(As) defensores(as) realizaram 25 (vinte cinco) atendimentos em um Distrito distante da sede municipal e receberam denúncia dos moradores sobre a situação das escolas e postos de saúde municipais.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Além do atendimento aos casos individuais, os encontros “Defensoria na Comunidade” propiciaram às comunidades dos municípios do interior do Estado o conhecimento da estrutura do sistema de justiça e do funcionamento dos seus serviços e áreas de atuação. Permitiu a construção de rede com associações comunitárias, organizações governamentais e não governamentais e lideranças comunitárias para a ampliação do acesso e o exercício dos princípios garantidos constitucionalmente, tornando a Defensoria Pública defensora da própria sociedade, e não somente dos(as) hipossuficientes.

4.2. Projeto Territórios Vivos

Na perspectiva de que a Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará (DPGE/CE) se configura como uma instituição de reconhecimento, promoção e garantia de Direitos Humanos em defesa de direitos individuais e coletivos, a Ouvidoria apresentou à Defensoria o Projeto Territórios Vivos: diálogos em rede para o acesso à justiça em Fortaleza, visando a realização de intervenções específicas nos bairros de Fortaleza, cujo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é considerado muito baixo (0,0000-0,2500). Tais intervenções serão fundamentadas a partir da identificação de vulnerabilidades sociais por território, para elaboração de ações em assistência jurídica e Educação em Direitos Humanos.

O processo metodológico do Projeto Territórios Vivos propõe a mobilização de entidades governamentais e não governamentais nos territórios, enquanto parceiras fundamentais à construção de saberes coletivos e à identificação das principais vulnerabilidades dos bairros, que podem subsidiar as ações itinerantes da Defensoria Pública, Escola Superior e Núcleos Especializados. Além disso, os diálogos em rede com a Ouvidoria e as entidades dos territórios permitirão fluxos de atendimento e a indicação de estratégias de comunicação permanente com as comunidades. O Projeto será realizado pela equipe da Ouvidoria em 2017 e terá o acompanhamento da Coordenação dos Defensores da Capital – CDC e dos(as) defensores(as) da unidade móvel da Defensoria.

4.3. Pesquisa de avaliação do atendimento

A Ouvidoria apresentou proposta à Defensoria Pública Geral, ao Conselho Superior e ao Núcleo Central de Atendimento para aplicação de uma pesquisa de avaliação do atendimento realizado nos núcleos situados na sede da instituição. O objetivo da pesquisa é oportunizar aos(às) usuários(as) da Defensoria o direito à manifestação sobre o atendimento recebido e ampliar os canais de comunicação da Ouvidoria. Além de fornecer aos(às) defensores(as) e instituição um painel geral da satisfação e expectativas dos(as) usuários, permitindo o aperfeiçoamento contínuo dos serviços disponibilizados à população. Apresentamos no anexo I o modelo de formulário adotado.



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

4.4 Atualização do material de comunicação da Ouvidoria

Por meio de solicitação da Ouvidoria, a Assessoria de Comunicação produziu folder, cartaz e banner de divulgação da Ouvidoria e dos seus canais de comunicação e acesso. Em 2017, o novo material será disponibilizado a todas defensorias e núcleos da Defensoria Pública do Ceará. Pode-se verificar o modelo do folder que será adotado a partir de 2017, no anexo II.

5. CONSELHO SUPERIOR – CONSUP

A Ouvidoria participou de todas as reuniões do Conselho Superior da Defensoria Pública, onde se manifestou em processos que apresentavam impactos diretos nos direitos dos(as) usuários(as) ou no orçamento da instituição. No caso do processo sobre critérios para aferição da hipossuficiência no atendimento da Defensoria Pública, a Ouvidoria participou de debates com os(as) Defensores(as) e organizações da sociedade civil, posicionando-se contrária a indicação de critérios de aferição, tanto nas audiências como na Sessão do Conselho Superior que julgou o processo, apresentando carta das organizações da sociedade civil de apoio a sua posição. Por maioria dos votos, o Conselho Superior não aprovou a proposta de resolução que indicava critérios para aferição da hipossuficiência no atendimento da Defensoria Pública.

6. ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2016

A Ouvidoria também realizou atividades com as organizações da sociedade que contribuíram com o fortalecimento do órgão e ampliaram a atuação em rede. As atividades podem ser conferidas na agenda detalhada da Ouvidoria.

- Dia 22 de Janeiro de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 11 de Fevereiro de 2016 - Reunião com a Sociedade Civil para apresentação do projeto institucional do Orçamento Participativo e construção da metodologia participativa;
- Dia 16 de Fevereiro de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 17 de Fevereiro de 2016 – Apresentação do Plano de Trabalho da Ouvidoria Geral à Defensora Pública Geral e à Secretária Executiva da DPGE/CE;
- Dia 26 de Fevereiro de 2016 – Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 26 de Fevereiro de 2016 - Plenária com os(as) Defensores(as) sobre “Aferição de hipossuficiência”, tendo como base proposta de resolução apresentada no Conselho Superior para a indicação de critérios de aferição de hipossuficiência;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

- Dia 26 de Fevereiro de 2016 - Plenária com a sociedade civil sobre “aferição de hipossuficiência”, tendo como base proposta de resolução apresentada no Conselho Superior para a indicação de critérios de aferição de hipossuficiência;
- Dia 03 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo em Aracati;
- Dia 04 de Março de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 10 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo em Quixadá;
- Dia 17 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo no Crato;
- Dia 18 de Março de 2016 – Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 22 de Março de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo em Sobral;
- Dia 29 de Março de 2016 - Palestra sobre Violência contra a Mulher no CUCA Barra;
- Dia 30 de Março de 2016 – Mesa na Assembleia Legislativa em comemoração aos 18 anos da ONG Fábrica de Imagem;
- Dia 01 de Abril de 2016 – Reunião do Conselho Superior – CONSUP – DPGE/CE;
- Dia 05 de Abril de 2016 – Semana da Moradia – Comissão de seleção de experiências e práticas exitosas em habitação do Núcleo de Habitação e Moradia da Defensoria Pública do Ceará;
- Dia 06 de Abril de 2016 – Debatedora na Audiência Pública “A luta pela moradia digna e o programa Minha Casa, Minha Vida” da Assembleia Legislativa;
- Dia 09 de Abril de 2016 - Audiência Pública do Orçamento Participativo da Defensoria Pública em Fortaleza;
- Dia 15 de Abril de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 27 de Abril de 2016, Reunião do Fórum DCA;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

- Dia 28 de Abril de 2016 – Reunião de apresentação do “Projeto Mulheres Negras: Quebrando novas Correntes”, do Instituto Negra do Ceará à Defensoria Pública e Núcleo/s Especializados;
- Dia 02 de Maio de 2016 – Reunião de avaliação do Orçamento Participativo da Defensoria Pública;
- Dia 03 de Maio de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 11 de Maio de 2016 - Visita ao Fórum de Caucaia, para conhecer a estrutura do Fórum e do atendimento da Defensoria Pública.
- Dia 12 de Maio de 2016 - Reunião com o Conselho Nacional de Direitos Humanos sobre o sistema socioeducativo no Cedeca Ceará;
- Dia 16 de Maio de 2016 - Reunião com o Núcleo de Direitos Humanos sobre a atuação da Defensoria no apoio às escolas ocupadas;
- Dia 19 de Maio de 2016 - Reunião com a Sociedade Civil para apresentar o relatório de 2015 da Ouvidoria e avaliação do Orçamento Participativo;
- Dia 20 de Maio de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 23 de Maio de 2016 - Reunião na UFC sobre o Sistema Carcerário;
- Dias 24 de Maio 03 de junho de 2016 – Apresentação da Ouvidoria Externa no curso de Mediação de Conflitos, no período da tarde, no Auditório da DPGE/CE;
- Dia 24 de Maio de 2016 – Plenária com as organizações da sociedade civil sobre a crise no sistema carcerário;
- Dia 30 de Maio de 2016 - Processo seletivo do(a) novo(a) profissional da Ouvidoria;
- Dias 30 de Maio, 01, 02 e 03 de junho de 2016 - Encontro do Colégio de Ouvidores das Defensorias Públicas;
- Dia 07 de junho de 2016 – Realização do 1º Encontro “Defensoria na Comunidade” no Assentamento Maceió em Itapipoca, com roda de conversa e atendimento jurídico na Defensoria Móvel;
- Dia 08 de junho de 2016 - Reunião com a equipe Psicossocial da Defensoria Pública;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

- Dia 09 de junho de 2016 – Reunião das Ouvidorias do Ceará para a consolidação do Protocolo de criação da Rede Ouvir;
- Dia 14 de junho de 2016 – Assembleia com os(as) estudantes responsáveis pelo movimento Ocupa-Ceará, organizado nas escolas estaduais, e o Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas;
- Dia 17 de junho de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 22 de junho de 2016 – Reunião do Fórum DCA para organização do Aniversário do ECA e discussão sobre a violência contra crianças e adolescentes.
- Dia 24 de junho de 2016 - Encerramento do projeto MAAT de Educação em Direitos no Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa;
- Dia 28 de junho de 2016 – Realização do 2º Encontro da “Defensoria na Comunidade”, na comunidade Indígena Tremembé São José Buriti em Itapipoca, com roda de conversa e atendimento jurídico na Defensoria Móvel;
- Dia 28 de junho de 2016 – Entrega da Nota da sociedade civil de apoio ao PL 04/2016 na Assembleia Legislativa do Ceará;
- Dia 30 de julho de 2016 – Reunião na Vara de Execução de Penas Alternativas e Habeas Corpus para conhecer a política de ressocialização por meio de execução de penas alternativas como Prestação de Serviço à Comunidade (PSC), Limitação de Fim de Semana (LFS), Pena Pecuniária, e atividades educativas;
- Dia 30 de junho de 2016 - Posse do Conselho Estadual de Promoção a Igualdade Racial;
- Dia 02 de julho de 2016 - Reunião da REAJAN (Rede de Articulação do grande Jangurussu, com o objetivo de apresentar a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública e o trabalho desenvolvido pela DPGE/CE, além de formar parcerias e ouvir as demandas da comunidade.
- Dia 05 de julho de 2016 – Debatedora na Audiência Pública sobre Violência Contra Mulher, na cidade do Crato;
- Dia 07 de julho de 2016 – Entrevista para a Rádio Assembleia sobre o trabalho na Ouvidoria Geral;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

- Dia 13 de julho de 2016 - Ato das organizações da sociedade civil em comemoração ao Aniversário do ECA;
- Dia 14 de julho de 2016 - Audiência Pública na DPGE sobre Violência Contra Mulher e o Projeto de Lei 07/2016, que altera alguns pontos da lei Maria da Penha;
- Dia 18 de julho de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 19 de julho de 2016 – Reunião com a Caixa Econômica, o Núcleo de Habitação e Moradia e a Prefeitura de Fortaleza sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida;
- Dia 20 de julho de 2016 - Reunião do Conselho Estadual da Mulher no Palácio da Abolição;
- Dia 21 de julho de 2016 - Reunião sobre o Sistema Carcerário, no Auditório da SEJUS;
- Dia 22 de julho de 2016 - Reunião do Grupo de Ações Integradas de Apoio aos Eventos Promovidos por Movimentos Sociais.
- Dias 26 e 27 de julho de 2016 - Encontro com as comunidades da zona costeira para a criação de Campanha em Defesa dos Territórios e Comunidades Tradicionais Costeiras – Instituto Terramar;
- Dia 29 de julho de 2016 – Roda de Conversa sobre Cultura da Violência com a pesquisadora Marisa Feffermann – Cedeca Ceará;
- Dia 02 de Agosto de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 04 de Agosto de 2016 - Entrevista na Rádio Assembleia para divulgação da Ouvidoria;
-
- Dia 05 de Agosto de 2016 - Reunião do Conselho Superior – CONSUP;
-
- Dias 08 e 09 de Agosto de 2016 - Reunião do Colégio de Ouvidores em Brasília/DF;
-
- Dia 11 de Agosto de 2016 - Reunião com organizações da Sociedade Civil para apresentação do relatório semestral da Ouvidoria;
-
- Dias 11 e 12 de Agosto de 2016 - Seminário do Fórum DCA: fortalecimento dos Fóruns Estaduais e Distritais;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

- Dia 17 de Agosto de 2016 - Reunião com as organizações da Sociedade Civil sobre a crise no sistema carcerário;
- Dia 22 de Agosto de 2016 - Reunião no NUAAP para apresentação da pesquisa nacional sobre violações do direito de imagem realizada pelo Coletivo Intervezes;
- Dia 25 de Agosto de 2016 – Participação na Mesa de Abertura do CURTA O GÊNERO com o tema: Políticas públicas descolonizantes; E como palestrante no Seminário: Feminismo s Comunitários e epistemologias ordinárias.
- Dia 26 de Agosto de 2016 - Entrevista na Rádio Assembleia para divulgação da Ouvidoria;
- Dia 27 de Agosto de 2016 - Reunião com a Escola Superior da DPGE/CE sobre a criação de um projeto voltado para a formação de defensores(as) populares.
- Dia 30 de Agosto de 2016 – Reunião com a Ouvidora do Ministério Público e a Defensora Pública Geral para a assinatura do Protocolo de criação da Rede Ouvir;
- Dia 31 de Agosto de 2016 - Visita à Casa da Mulher Brasileira;
- Dia 02 de Setembro de 2016 - Sessão Ordinária do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 06 de Setembro de 2016 - Reunião no NUAPP com o Coletivo Intervezes sobre violações de direitos em programas policiaiscos;
- Dia 09 de Setembro de 2016 – Reunião com a equipe do CUCA Jangurussu e da rádio comunitária local para a criação de fluxos de atendimento e a divulgação dos serviços da Ouvidoria e da Defensoria Pública;
- Dia 12 de Setembro de 2016 - Entrevista na Rádio Comunitária Costa Oeste no Antônio Bezerra para divulgação das atividades da Ouvidoria e da Defensoria Pública.
- Dias 13 e 14 de Setembro de 2016 – Reunião com as organizações sociais de Iguatu e realização do 3º Encontro “Defensoria na Comunidade”, no Distrito Vila Gadelha em Iguatu/Ce;
- Dia 15 de Setembro de 2016 - Reunião no CETRA (Centro de Estudos do Trabalho e Assessoria do Trabalhador) para recebimento de demandas coletivas das comunidades rurais situadas no Território da Cidadania Vales do Curu e Aracatiaçu;



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

- No período de 19/09 à 28/09 a Ouvidora Merilane Pires Coelho esteve de férias.
- Dia 22 de Setembro de 2016 - Reunião com os(as) defensores(as) sobre a violações de direitos na mídia brasileira;
- Dia 28 de Setembro de 2016 - solenidade de posse de oito Defensores(as) Públicos(as) no Auditório Jesus Xavier;
- Dia 29 de Setembro de 2016, participou da 16º Sessão Ordinária do Conselho Superior – CONSUP – DPGE/CE, no período da manhã;
- Dia 03 de Outubro de 2016 – Reunião na Escola Superior sobre o Curso “Sistema Interamericano” em parceria com o CEDECA-Ceará;
- Dias 04 e 05 de Outubro de 2016 - Encontro do Conselho de Ouvidores(as) em Fortaleza-Ce;
- Dia 06 de Outubro de 2016 - Reunião com as organizações de TAUÁ para a articulação e preparação da posse popular de novos(as) defensores(as);
- Dia 07 de Outubro de 2016 - Reunião no Instituto Terramar com o CPP (Conselho Pastoral dos Pescadores) sobre um projeto do curso de defensores populares;
- Dia 10 de Outubro de 2016 - Seminário de Articulação à Rede de Atenção as Situações de Racismos no Brasil;
- Dia 11 de Outubro de 2016 - 1ª Posse Popular dos novos(as) Defensores(as) Públicos(as) na Comunidade Che Guevara – Fortaleza-Ce;
- Dia 16 de Outubro de 2016 - Seminário: “A importância da Ouvidoria Judiciária na eficiência da prestação jurisdicional”;
- Dia 17 de Outubro de 2016 - Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 03 de Novembro de 2016 - Reunião no Instituto Terramar com as comunidades tradicionais e da zona costeira para o recebimento de demandas coletivas relacionadas aos conflitos socioambientais;
- Dia 04 de Novembro de 2016 - Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 04 de Novembro de 2016 - Reunião com o Ofício de Direitos Humanos da DPU para o encaminhamento das demandas coletivas das comunidades tradicionais e



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

da zona costeira cearense;

- Dia 08 de Novembro de 2016 – Composição de Mesa na Escola de Saúde Pública: Equidade e Direitos Humanos;
- Dia 08 de Novembro de 2016 – Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 09 de Novembro de 2016 - Entrevista concedida à Coordenadoria Estadual de Direitos Humanos sobre as denúncias e casos de racismo no Ceará;
- Dia 10 de Novembro de 2016 - Reunião com a família da estudante Cabo Verdiana assassinada no município do Eusébio, o Instituto Negra do Ceará, a Coordenadoria Estadual de Políticas para as Mulheres e a Coordenadoria Estadual de Políticas para a Igualdade Racial;
- Dia 11 de Novembro de 2016 - Visita à Associação de Catadores do Jangurussu – ASCAJAN;
- Dia 18 de Novembro de 2016 – Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 21 de Novembro de 2016 – Posse dos(as) novos(as) Defensores(as) Públicos(as) em Sessão Solene do CONSUP;
- Dia 21 de Novembro de 2016 - Reunião com a Defensora Pública Geral, o Escritório Frei Tito, o Núcleo de Habitação e Moradia e o CDC sobre a realização de levantamento da atuação da Defensoria no acompanhamento das ações de moradia em Fortaleza;
- Dia 22 de Novembro de 2016 - Curso de formação para novos(as) defensores(as);
- Dia 22 de Novembro de 2016 - Semana de enfrentamento à violência contra a mulher - Roda de conversa com o NUDEM e as Mulheres do bairro Serviluz, na Associação Viva a Vida da Igreja Betesda;
- Dia 23 de Novembro de 2016 – Semana de enfrentamento à violência contra a mulher - Roda de conversa com o NUDEM e as mulheres do bairro Santa Filomena, no Conselho Nova Vida (CONVIDA) no Jangurussu;
- Dia 24 de Novembro de 2016 - Semana de enfrentamento à violência contra a mulher - Roda de conversa com o NUDEM e as Mulheres do Genibaú, no CRAS (Centro de Referência da Assistência Social);
- Dia 25 de Novembro de 2016 - Reunião na Cáritas sobre o Prémio Fórum de



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

- Justiça;
- Dia 30 de Novembro de 2016 - Visita à comunidade de Tabubinha em Beberibe com o NUHAM;
 - Dia 01 de Dezembro de 2016 - a Ouvidora Merilane Pires Coelho tirou um dia de férias;
 - Dias 05 e 06 de Dezembro de 2016 - Encontro do Conselho de Ouvidorias na cidade de Porto Alegre;
 - Dia 07 de Dezembro de 2016 - Plenária do Fórum DCA no CEDECA;
 - Dia 08 de Dezembro de 2016 - Reunião com a Coordenadora do CDC, Dra. Natali Massilon Pontes, na sala do CDC sobre os Juizados Especiais;
 - Dia 13 de Dezembro de 2016 – Roda de conversa sobre acesso à justiça na Paróquia do Dias Macedo, no Salão da Igreja de São Francisco;
 - Dia 14 de Dezembro de 2016 - Reunião na Coordenadoria de Políticas Públicas para a População LGBT para a realização de atividades no Dia da Visibilidade Trans.
 - Dia 21 de Dezembro de 2016 - Reunião no Terramar sobre os conflitos socioambientais nas comunidades da zona costeira do Ceará;
 - Dia 22 de Dezembro de 2016 – Reunião em Guaiúba para o mapeamento dos casos de feminicídio no município;
 - Nos Dias 26 a 30 de Dezembro de 2016, a ouvidora esteve de recesso conforme Portaria Nº 2340/2016 da DPGE/CE.

7. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Ceará, apesar de cumprir suas atribuições com independência, não teria êxito em seu trabalho sem a cooperação dos demais órgãos, núcleos especializados e Defensores(as), os(as) quais, quando acionados, sempre prestaram pronto atendimento. O apoio dos(as) profissionais terceirizados(as) que realizam o atendimento na Defensoria, seja capital ou interior, foi relevante para que o Órgão finalizasse todas manifestações recebidas em 2016. Sem dúvida, as equipes do atendimento defensorial cumprem um papel determinante para ampliação do acesso à justiça. O mesmo podemos dizer dos(as) supervisores(as) das defensorias e núcleos, da Secretaria Executiva e da Assessoria de Comunicação.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Feitos os agradecimentos devidos e visando contribuir com o aperfeiçoamento institucional, apontamos algumas sugestões para a ampliação do acesso e a otimização do atendimento na Defensoria Pública do Ceará:

- 1 – A Ouvidoria recebeu muitas reclamações sobre a inoperância dos telefones de agendamento das Defensorias de Família e Cível e o atendimento realizado pelas equipes. Sugerimos a ampliação da equipe do atendimento e a disponibilização de mais um número de telefone para os(as) usuários(as) que desejam agendar o atendimento;
- 2 – Às defensorias e núcleos da capital e do interior que realizam agendamento dos atendimentos por telefone, sugerimos que seja garantido, todos os dias, pelo menos um atendimento prioritário;
- 3 – A Ouvidoria recebeu no primeiro semestre de 2016 quase 283 solicitações de números de processos que não foram lançados no prazo máximo de 30 dias, conforme preconizado no art. 11 da Resolução nº 96 de 23 de abril de 2014. Nesses casos, propomos aos Núcleos que encaminhem à Ouvidoria Geral e ao Alô Defensoria os nomes dos(as) usuários(as) e seus números de protocolos de atendimento, bem como os prazos para o lançamento do número de processo e breve justificativa do atraso, possibilitando às respectivas equipes o atendimento célere e correspondente aos anseios dos(as) usuários(as);
- 4 – Ainda sobre o lançamento de número de processo em atraso, sugerimos aos núcleos encaminharem à Ouvidoria Geral e ao Alô Defensoria os nomes de usuários(as) que tenham pendência documental que impossibilite o lançamento do número de processo no sistema, para que os atendimentos possam informar ao(à) usuário(a) quando contatados.
- 5 – O Núcleo Central de Atendimento atende muitas mulheres com crianças. Sugerimos a criação de uma brinquedoteca no espaço do acolhimento.
- 6 – Indicamos a contratação de um(a) intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), sobretudo no atendimento inicial, e de adaptação tecnológica ou alternativa ao serviço de teleagendamento que possibilite o acesso das pessoas surdas e com deficiência auditiva;
- 7 – Disponibilizar no site institucional da Defensoria todas as informações referentes ao atendimento das varas, defensoria, núcleos e instituições de ensino superior conveniadas, do interior e da capital;
- 8 – Desenvolvimento do sistema virtual da Ouvidoria para o recebimento das manifestações, em virtude da autonomia da Defensoria Pública, conquistada através da Emenda à Constituição Estadual Nº 80/2014.

Fortaleza, 17 de maio de 2016

Merilane Pires Coelho
Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Ceará



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

ANEXO I

Formulário de avaliação do atendimento realizado na sede da Defensoria Pública do Ceará

Avalie o seu atendimento!



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ

Nome:

*preenchimento não-obrigatório

NCA – Núcleo Central de Atendimento

O que você achou do atendimento do(a) colaborador(a)?

Excelente Bom Ruim

O que você achou do atendimento do(a) Defensor(a) Público(a)?

Excelente Bom Ruim

Caso tenha sido encaminhado(a) para a equipe Psicossocial, avalie o atendimento:

Excelente Bom Ruim

O que você achou do espaço físico:

Excelente Bom Ruim

Tempo de espera para o atendimento:

Excelente Bom Ruim

Você recomendaria os serviços da Defensoria Pública do Estado do Ceará?

Sim Não

Após a triagem, você foi atendido por qual Núcleo e/ou Órgão:

NUDESA (Núcleo de Defesa da Saúde)

NAPI (Núcleo de Petição Inicial)

Núcleo de Defesa do Consumidor

NUHAM (Núcleo de Habitação e Moradia)

NURDP (Núcleo de Resposta do Réu)

Núcleo do Idoso

NUSOL (Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos)

Ouvidoria Geral Externa

NDHAC (Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas)

Corregedoria Geral

CDC (Coordenação das Defensorias da Capital)

CDI (Coordenação das Defensorias do Interior)

Observações:

* Este Formulário é apresentado pela Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública do Ceará e tem como objetivo a avaliação do atendimento e dos serviços da Defensoria Pública do Ceará.



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

ANEXO II

Material de comunicação: folder - frente

a Defensoria a serviço da cidadania

A Defensoria Pública do Estado do Ceará implementou em 2010 a sua Ouvidoria Geral Externa, nomeando para o cargo de Ouvidor(a) um(a) representante da sociedade civil, que tem como prioridade a realização de um trabalho voltado à garantia do acesso à justiça e dos direitos das populações mais vulnerabilizadas.

Por ter um(a) representante da sociedade civil a frente do órgão, a Ouvidoria se destaca na esfera da administração pública brasileira, podendo atuar mais livremente para a melhoria das ações da instituição e criação de canais de comunicação e escuta da população.

Fale com a Ouvidoria:
DISQUE 129

www.defensoria.ce.def.br
✉ ouvidoria@defensoria.ce.def.br
☎ (85) 3278.7854
f [fb.com/DefensoriaCeara](https://www.facebook.com/DefensoriaCeara)



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Material de comunicação: folder – costa



Quando procurar a Ouvidoria da Defensoria Pública do Ceará?

- Para sugerir ações, projetos ou melhorias que fortaleçam a Defensoria e os serviços para a população;
- Para reclamar sobre o atendimento de defensores(as), servidores(as) ou estagiários(as);
- Para denunciar irregularidades ou ilegalidades praticadas no âmbito da Defensoria Pública por Defensores(as), Servidores(as) ou estagiários(as);
- Para elogiar o serviço e o desempenho dos(as) defensores(as), servidores(as) ou estagiários(as);
- Para solicitar informações sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública, com base na lei de acesso à informação, Lei nº 12527/2011;
- Para solicitar atuação da Defensoria ou dos seus Núcleos Especializados em defesa dos direitos coletivos e cidadania;
- Para ampliar o diálogo com os movimentos sociais, grupos e organizações da sociedade civil.

Atenção: Quando solicitado, ou por necessidade do caso. A Ouvidoria resguardará o nome do(a) usuário(a), mantendo em sigilo toda e qualquer informação prestada.

Quem deve procurar a Ouvidoria?

Todas as pessoas, organizações, grupos e coletivos da sociedade civil usuárias dos serviços da Defensoria, ou que se relacionem com as ações da instituição.

ATENDIMENTO **Carta:** Av. Pinto Bandeira, 1.111,
Luciano Cavalcante - Fortaleza/CE - CEP: 60.811-170
Telefone: (85) 3278.7854 **E-mail:** ouvidoria@defensoria.ce.def.br
Presencial: De segunda a sexta, senhas distribuídas das 8h às 15h30
Formulário virtual do Sistema de Ouvidorias:
www.sou.cge.ce.gov.br/manifestacaoPublico.seam



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ