



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
do ESTADO do CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

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

Agosto, 2017



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
do ESTADO do CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. APRESENTAÇÃO..... | 3 |
| 2. O ATENDIMENTO NA OUVIDORIA EM 2017..... | 3 |
| 2.1 Atendimento das Demandas Individuais..... | 4 |
| 2.2 Atendimento das Demandas Coletivas..... | 8 |
| 3. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ..... | 9 |
| 3.1 Propostas mais votadas como “muito importante” (formulário)..... | 10 |
| 3.2 Propostas escritas em formulário..... | 10 |
| 4. PROJETOS APRESENTADOS PELA OUVIDORIA..... | 11 |
| 4.1. Encontros Defensoria nas Comunidades..... | 11 |
| 4.2. Projeto Territórios Vivos..... | 12 |
| 4.2.1. Bairro Conjunto Palmeira..... | 12 |
| 4.2.2. Reunião de Mobilização..... | 13 |
| 4.2.3. Análise dos dados e encaminhamento da Ouvidoria à Coordenadoria das Defensorias da Capital..... | 14 |
| 4.3. Pesquisa de avaliação do atendimento..... | 14 |
| 4.4. Planejamento Estratégico da Ouvidoria..... | 14 |
| 5. CONSELHO SUPERIOR – CONSUP..... | 15 |
| 6. ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2017..... | 15 |
| 7. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES..... | 21 |
| ANEXO I..... | 2 |
| ANEXO II..... | 2 |

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

Período: 2017.1

Ouidora Geral: Merilane Pires Coelho

Secretária Executiva: Ana Cláudia Lima

Auxiliar Técnica: Elane Facundo

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados dos atendimentos individuais e coletivos realizados pela Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública no primeiro semestre de 2017, bem como as atividades desenvolvidas pela equipe que oportunizaram a ampliação da comunicação entre usuários(as), instituição e defensores(as). No primeiro semestre, a Ouvidoria esteve envolvida em alguns projetos e ações da Defensoria. O segundo orçamento participativo da Defensoria Pública do Ceará aconteceu durante os meses de fevereiro a junho de 2017 e a Ouvidoria acompanhou o trabalho da comissão responsável pela realização das audiências públicas, como também articulou as organizações, movimentos e comunidades para participarem das seis audiências públicas realizadas nos municípios de Aracati, Quixadá, Sobral, Tauá, Juazeiro do Norte e Fortaleza. O primeiro semestre também foi marcado pelas ações dos projetos da Ouvidoria, como a realização do diagnóstico do bairro Conjunto Palmeira, no âmbito do projeto Territórios Vivos; a implementação da pesquisa de avaliação do atendimento no Núcleo Central de Atendimento da Defensoria Pública; e a realização de encontros com Defensores(as) em comunidades do interior do Estado, sobretudo naquelas que vivenciam conflitos socioambientais gerados pela especulação imobiliária e/ou exploração dos recursos naturais.

Ao lado da Defensoria Pública do Ceará, de organizações e coletivos da sociedade civil com atuação no Ceará, a Ouvidoria recebeu em fevereiro de 2017 o Prêmio Fórum Justiça Maria Amélia Leite, em reconhecimento ao trabalho realizado nos últimos dois anos para a ampliação do acesso à Defensoria e ações de Educação em Direitos. Além disso, promoveu com organizações e coletivos da sociedade civil o seminário de planejamento estratégico da Ouvidoria Geral para a indicação dos eixos políticos/estratégicos que deverão nortear o trabalho no biênio 2017/2019. E atuou em parceria com organizações, coletivos, conselhos de direitos na criação de estratégias de atuação de enfrentamento às violações de direitos e à violência institucional, integrando grupos de trabalho, mediando debates e intermediando a comunicação com os núcleos especializados da Defensoria Pública do Ceará, conforme pode ser visto na agenda de trabalho do semestre apresentada neste relatório.

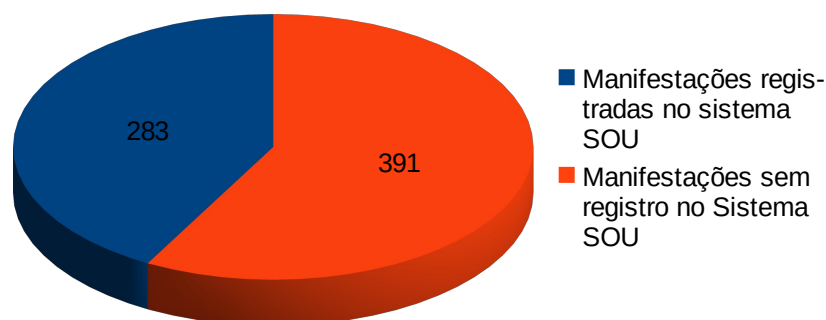
2. O ATENDIMENTO NA OUVIDORIA NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2017

Antes de apresentar os dados do atendimento realizado pela Ouvidoria, convém ressaltar que o objetivo do trabalho é a garantia do acesso aos serviços disponibilizados pela Defensoria Pública do Ceará, de forma ampla e humanizada. E o fortalecimento institucional para que o acesso se dê no campo dos direitos individuais e, principalmente, dos direitos coletivos. Nesse sentido, a Ouvidoria atende semanalmente, das 08:00 às 17:00 horas, de forma presencial, por telefone, e-

mail, carta e formulário do Sistema SOU, participando, quando solicitada, de fóruns, grupos de trabalho, comitês e eventos que tenham como tema a defesa dos direitos humanos. Os dados abaixo apresentam a atuação da Ouvidoria no primeiro semestre de 2017, referente aos atendimentos individuais e atendimentos coletivos.

2.1 Atendimento das Demandas Individuais

No primeiro semestre de 2017, a Ouvidoria realizou 674 atendimentos individuais. Destes, 283 (duzentos e oitenta e três) foram atendimentos individuais formalizados no Sistema de Ouvidorias que exigiram o prazo de 30 dias para o recebimento da resposta do(a) Defensor(a) ou órgão de encaminhamento. Outras 256 (duzentos e cinquenta e seis) manifestações registraram solicitação de número de processo em atraso¹, e 135 (cento e trinta e cinco) requisitaram informações sobre o atendimento na Defensoria, possibilitando a agilidade de procedimentos do Órgão e encaminhamento de resposta em até 5 dias.



Abaixo, apresentamos um gráfico comparativo das manifestações divididas por assunto, recebidas nos dois últimos semestres.

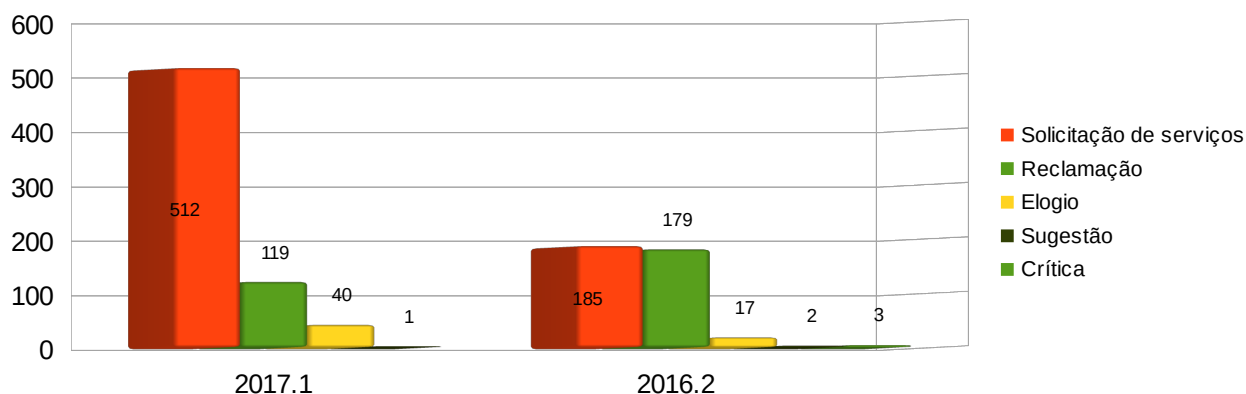


Figura 1: Gráfico 2 - Manifestações registradas nos dois últimos semestres

¹ Conforme Resolução nº 96 do Conselho Superior, de 23 de abril de 2014.

No gráfico, observa-se um número elevado de manifestações com solicitações de serviços - 512 (quinhentos e doze), quando comparadas com o número de registros do semestre anterior – 185 (cento e oitenta e cinco) manifestações. O aumento do fluxo do atendimento foi decorrente da mudança de defensores(as) dos Núcleos que compõem o Núcleo Central de Atendimento, localizado na sede da Defensoria Pública do Ceará. Além disso, o Portal E-Saj esteve em manutenção, conforme Memorando 06/2017 do Núcleo Central de Atendimento que informou à Assessoria de Desenvolvimento Institucional-ADINS os problemas apresentados no Portal Digital. Um imprevisto que gerou atrasos no atendimento e nos procedimentos necessários à emissão dos números de processos de muitos(as) usuários(as) da Defensoria. A Ouvidoria atendeu as solicitações de número de processo em atraso, encaminhando aos defensores(as) responsáveis para a solução do problema.

Abaixo, pode-se observar as solicitações de número de processo ocorridas em 2017 e divididas por núcleos. Destas, 29 (vinte e nove) solicitações foram registradas no Sistema SOU e encaminhadas à Corregedoria por apresentarem atraso acima de 60 dias na informação do número do processo.

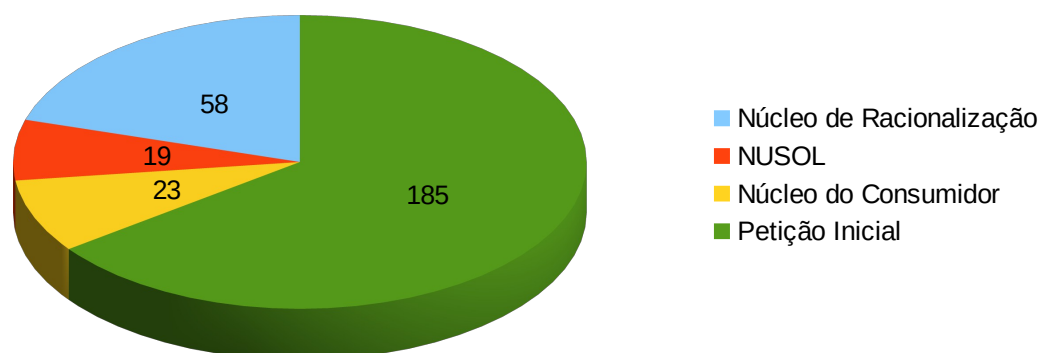


Figura 2: Gráfico 1 - Solicitações de número de processo por Núcleo

A Ouvidoria realiza atendimento presencial, por telefone (institucional ou ligação transferida do canal de informação Alô Defensoria - 129), e-mail e internet (quando o(a) usuário(a) preenche o formulário virtual do sistema SOU disponível na internet). No primeiro semestre de 2017, devido aos problemas já listados anteriormente, a Ouvidoria recebeu 371 (trezentos e setenta e um) solicitações de serviço por telefone e realizou 241 (duzentos e quarenta e um) atendimentos de forma presencial.

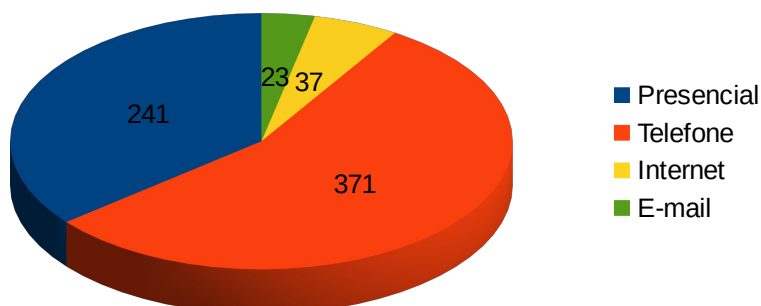


Figura 3: Tipos de atendimentos realizados na Ouvidoria 2017.1

A equipe finalizou e respondeu diretamente a maioria das manifestações registradas no primeiro semestre. Das 283 manifestações registradas no Sistema SOU e encaminhadas para resposta de outros órgãos e defensores(as), a maioria foi respondida pela Coordenação dos Defensores da Capital – CDC. O órgão respondeu 33 (trinta e três manifestações com procedimento aberto no Sistema SOU, tendo em vista que as demandas apresentadas pelos(as) usuários(as) já tinham respostas formuladas em outros registros finalizados pelo órgão. No gráfico abaixo, pode-se verificar os Órgãos que receberam solicitações ou reclamações com abertura de procedimento:

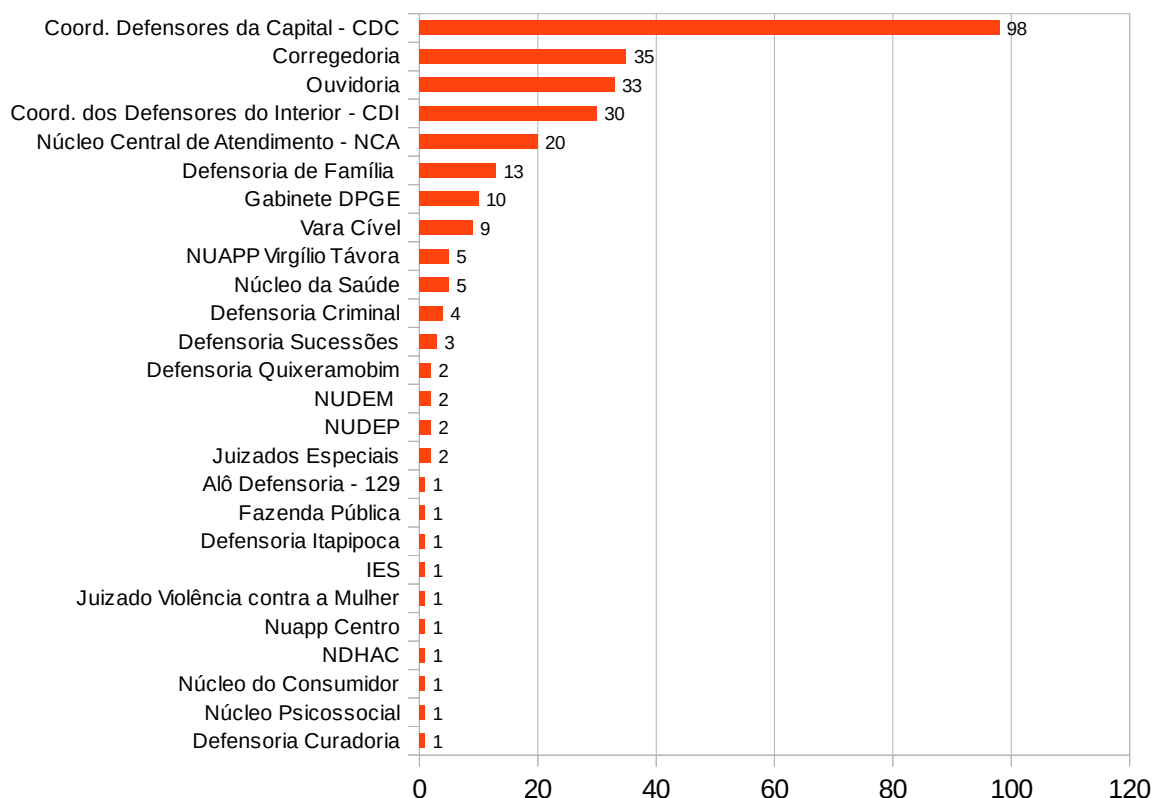


Figura 4: Manifestações divididas por órgão

As respostas dos(as) defensores(as) supervisores(as) e responsáveis pelos órgãos, defensorias e núcleos apresentaram à Ouvidoria as informações solicitadas e medidas adotadas a partir das reclamações, críticas e/ou sugestões dos(as) usuários(as). Seja relacionadas às manifestações com procedimento aberto no Sistema SOU ou aquelas resolvidas em até 5 (cinco) dias e que não exigiram abertura de procedimento. A Ouvidoria recomendou à instituição a adoção de alguns procedimentos necessários ao aperfeiçoamento do atendimento e acompanhou a resolutividade dos problemas apresentados por cada usuário(a).

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

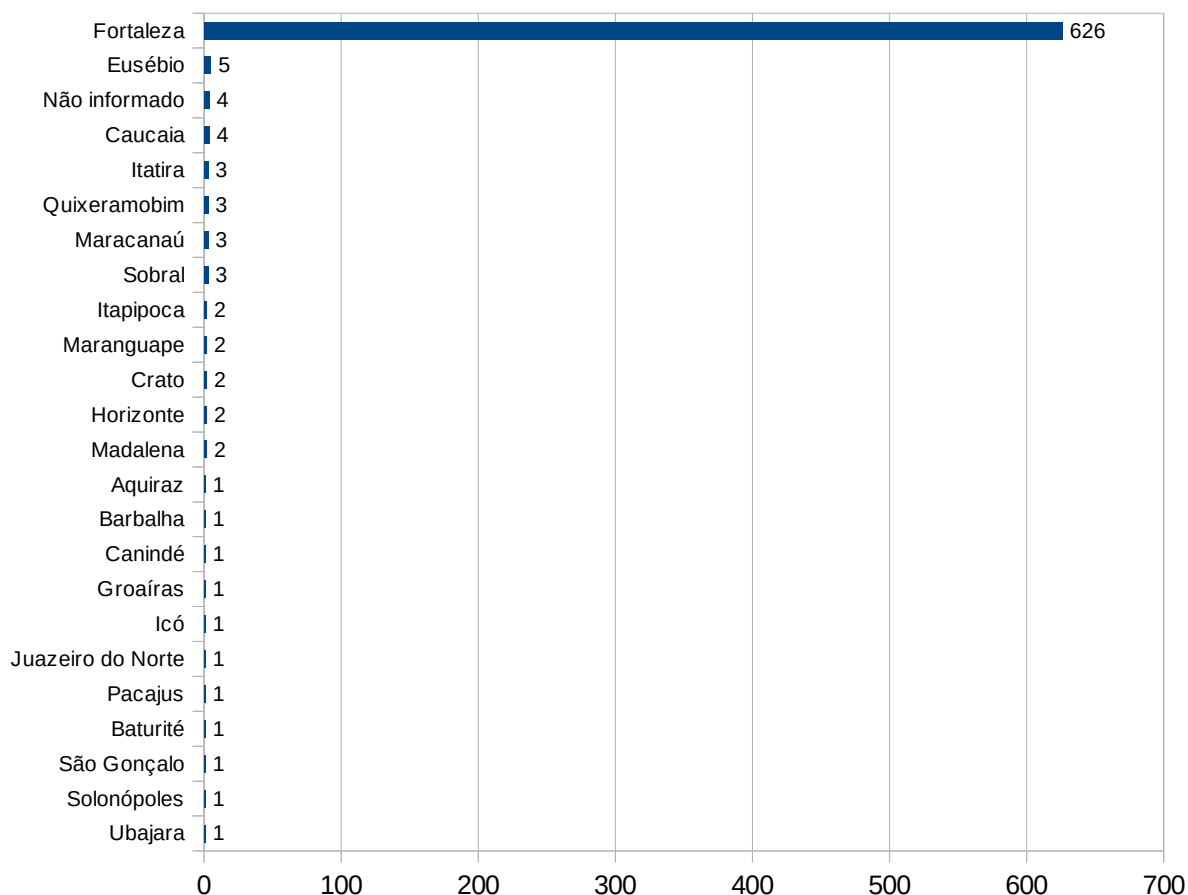


Figura 5: Manifestações divididas por município

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.

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 2017, 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 da Defensoria. Ademais, a Ouvidoria participou das atividades do GT das Comunidades da Zona Costeira, junto com órgãos públicos estaduais, organizações, pastorais, coletivos e movimentos sociais para o encaminhamento das demandas das comunidades tradicionais e da zona costeira; e do GT interinstitucional da Moradia, criado pela Ouvidoria e que tem a participação do Núcleo de Habitação e Moradia – NUHAM, da Supervisão das Varas da Fazenda Pública, do Escritório Frei Tito de Alencar, do Escritório Dom Aloísio Lorscheider e do Laboratório de Estudos da Habitação/UFC. Das demandas coletivas gerais:

- 1 – Reunião com às comunidades tradicionais e do interior: Tabubinha/Beberibe, Canto Verde/Beberibe, Tatajuba/Maceió, Cumbe e Canavieira/Aracati, Pitaguarys/Pacatuba e Barra do Mundau – Tremembés/Itapipoca, Quixeré.
- 2 – Atendimento com as comunidades Casa de Farinha, Boca da Barra, Vila Vicentina, Ocupação Gregório Bezerra.
- 3 – Articulação com a Funai-Ceará para o encaminhamento das demandas relacionadas aos casos de indígenas;
- 4 – Atendimento com o grupo “Mães do Curió”.

3. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ

A Defensoria Pública do Ceará promoveu de abril a junho de 2017 o seu segundo orçamento participativo, realizando seis audiências públicas no Ceará. A Ouvidoria Geral integrou a comissão do projeto, mobilizando as organizações da sociedade civil para as audiências nos municípios Juazeiro do Norte², Aracati³, Sobral⁴, Quixadá⁵, Tauá⁶ e Fortaleza⁷. A instituição realizou consulta pública nos primeiros meses de 2017, onde a população cearense indicou os eixos e propostas primordiais ao Orçamento Participativo. A partir da consulta, a comissão do 2º Orçamento Participativo produziu o formulário que foi apresentado nas 6 Audiências Públicas realizadas no Estado. Os(as) participantes das audiências indicaram no formulário, seguindo o critério de ação prioritária para a Defensoria, quais ações consideravam “muito importante” para a população cearense. Além disso, as pessoas puderam apontar outras ações não contempladas na Consulta Pública e, por isso, não dispostas no formulário. Abaixo, a sistematização das propostas apresentadas pela população cearense no segundo Orçamento participativo da Defensoria Pública

2 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/orcamento-participativo-tem-inicio-na-regiao-do-cariri/>

3 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/aracati-recebe-segunda-audiencia-do-orcamento-participativo-da-defensoria-publica-do-ceara/>

4 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/sem-os-defensores-publicos-somos-como-orfaos/>

5 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/11283-2/>

6 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/populacao-de-taua-pede-atendimento-especializado-as-mulheres-e-mais-defensores-para-a-regiao-dos-inhamuns/>

7 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensoria-publica-encerra-o-ciclo-de-audiencias-do-orcamento-participativo/>

do Estado do Ceará.

3.1 Propostas mais votadas como “muito importante” (formulário)

- 1 - Mais agilidade no atendimento prévio ao do Defensor Público, com melhor estruturação e mais colaboradores para atendimento ao público;
- 2 - Nomeação de mais Defensores Públicos;
- 3 - Realização de mutirões de atendimentos nos abrigos para pessoas idosas e fiscalização destes;
- 4 - Atendimento especializado às mulheres no Juizado da violência doméstica;
- 5 - Fortalecimento do Núcleo de Defesa da Saúde, com inspeções permanentes em instituições de saúde;
- 6 - Melhorar a política de comunicação da Defensoria (na divulgação dos serviços, sinalização dos locais de atendimento e educação em direitos);
- 7 - Ter mais defensores no Núcleo de Moradia e Habitação;
- 8 - Atuação da Defensoria Pública nas escolas e comunidades, especialmente através do Projeto Defensores Populares;
- 9 - Criação de núcleo de Direitos Humanos e ações coletivas no interior do estado;
- 10 - Atendimento itinerante pra as comunidades tradicionais.

3.2 Propostas escritas em formulário

1. Ação estratégica da Defensoria para conflitos socioambientais: Criação de Núcleo especializado no enfrentamento à violência no campo e conflitos socioambientais com ações descentralizadas de assessoramento às comunidades (Defensoria Agrária);
2. Comunidades e povos tradicionais: Política de atendimento permanente, de forma itinerante e especializada, para comunidades tradicionais de pescadores, quilombolas, assentamentos e outras comunidades, preferencialmente envolvendo os Núcleos;
3. Direitos das Mulheres: Ampliação do Nudem (Fortaleza e Cariri) para atuação em quaisquer casos de violência de gênero, com atendimento regional e incidência na promoção de direitos das mulheres, garantindo-se a titularidade dos Núcleos por Defensoras Públicas;
4. Fortalecimento da Defensoria: Fortalecimento institucional da Defensoria, com a ampliação do quadro de servidores via concurso público, especialmente de equipes psicossociais;
5. Mais Defensores Públicos: A ampliação do número de Defensores como prioridade absoluta de gestão;
6. Educação em direitos: Desenvolvimento de uma política institucional de Educação em direitos voltada para as comunidades do campo e da cidade, com formação cidadã, especialmente com implementação do Projeto Defensores Populares;
7. Fortalecimento da Ouvidoria externa: Interiorização da Ouvidoria externa, com ampliação do

órgão e do trabalho junto às comunidades;

8. Direito da Criança e do Adolescente: Ampliação e fortalecimento dos Núcleos NADIJ e NUAJA, com vistas à interiorização de ações e incidência maior na proteção de crianças e adolescentes.

9. Defensoria da Saúde: Criação de um Núcleo da Saúde no interior do estado, ampliando a atuação defensorial para a promoção do direito à saúde.

10. Direito à Moradia: Plano de ação da Defensoria junto às comunidades com despejo iminente, com vistas a inibir violência institucional durante as situações de reintegração de posse.

4. PROJETOS E AÇÕES REALIZADOS PELA OUVIDORIA

4.1. Encontros Defensoria nas Comunidades

A Ouvidoria criou em 2016, em parceria com a Coordenação dos Defensores do Interior-CDI, os Encontros “Defensoria na Comunidade”, realizando encontros das comunidades rurais do interior com os(as) defensores das comarcas.

No primeiro semestre, a Ouvidoria realizou com as Defensoras de Quixeramobim um encontro na comunidade Encantado⁸. Na ocasião, as defensoras públicas conheceram a Associação comunitária e atenderam a diretoria e alguns moradores sobre os conflitos locais que envolvem um poço de captação de água, única forma de abastecimento das 26 famílias da comunidade. Após o atendimento coletivo, as defensoras atenderam a população na sede da Associação.

Em parceria com o Núcleo de Habitação e Moradia - NUHAM da Defensoria, com sede em Fortaleza, a Ouvidoria realizou atendimento coletivo em algumas comunidades tradicionais e pesqueiras do Ceará, visando o acompanhamento aos casos de conflitos socioambientais das comunidades Cumbe e Canavieira de Aracati, Sítio Jardins de Fortim, Tatajuba de Camocim, Sabiaguaba de Amontada, Tabubinha e Canto Verde de Beberibe e comunidades de Quixeré. Após os encaminhamentos da Ouvidoria, o NUHAM passou a acompanhar as comunidades e realizou atendimento nos territórios tradicionais e pesqueiros.

4.2. Projeto Territórios Vivos

O Projeto Territórios Vivos tem como objetivo promover ações da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, por meio da Unidade Móvel, na perspectiva de assistência jurídica e da Educação em Direitos Humanos nos bairros de Fortaleza com Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) muito baixo (0,0000-0,2500). As atividades do projeto foram iniciadas em fevereiro com a realização das reuniões de planejamento estratégico da Ouvidoria Geral Externa em Fortaleza e no Crato. Nas reuniões com organizações da sociedade civil e movimentos sociais, a Ouvidoria fez o levantamento dos eixos prioritários de atuação em 2017: educação em direitos; democratização do acesso à justiça; enfrentamento à violência institucional; e controle social do orçamento da Defensoria. O Projeto Territórios Vivos é uma das ações propostas pela Ouvidoria nos dois primeiros eixos.

8 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensoria-na-comunidade-visita-localidade-rual-em-quixeramobim/>

Além da reunião com as organizações e movimentos sociais, a Ouvidoria se reuniu com os defensores públicos titulares da unidade móvel, Dra. Monique Rocha e Dr. Cláudio Plutarco e a Coordenadora das Defensorias da Capital, Dra. Natali Pontes, para apresentação do projeto e adequação da agenda das ações nos bairros de Fortaleza. Tendo em vista que maio é o mês do(a) Defensor(a), tirou-se como encaminhamento da reunião que a primeira ação seria realizada em maio, de forma que o projeto fosse lançado como parte da agenda de atividades da instituição. Assim, em abril, a Ouvidoria fez o levantamento das organizações e equipamentos sociais existentes no bairro Conjunto Palmeira, previsto para receber as primeiras intervenções do Projeto, conforme o critério adotado: bairros de Fortaleza com Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) muito baixo (0,0000-0,2500).

4.2.1 - Bairro Conjunto Palmeira

O bairro Conjunto Palmeira na Regional V foi o primeiro bairro mobilizado no Projeto territórios Vivos porque apresenta os piores índices de desenvolvimento entre os 119 (cento e dezenove) bairros da Capital. A informação está no estudo "Desenvolvimento Humano, por bairro, em Fortaleza", divulgado em 2014 pela Prefeitura Municipal de Fortaleza. O estudo fez uma análise da situação do Desenvolvimento Humano nos bairros de Fortaleza, com base nos dados do censo demográfico realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2010. A partir do IDHM, depois do Conjunto Palmeiras vêm Parque Presidente Vargas, Canindezinho, Genibaú, Siqueira, Praia do Futuro II, Planalto Ayrton Senna, Granja Lisboa, Jangurussu e Aeroporto (Base Aérea). A maioria dos bairros com os piores desempenhos está na Regional V.

Em acordo com depoimentos dos moradores, obtidos no trabalho de mobilização realizado pela Ouvidoria, o bairro nasceu de uma ação de remoção promovida pela Prefeitura de Fortaleza, no início da década de 1970, que retirou os moradores da região litorânea de Fortaleza – como a Avenida Beira Mar – que passava por processo de urbanização e valorização imobiliária. Os moradores contam que as pessoas foram trazidas em caçambas para a região, e receberam barracas para morar. Pela proximidade com o aterro sanitário do bairro Jangurussu, muitas sobreviveram do que retiravam do lixão. Em 1981, nasceu a Associação dos Moradores do Conjunto Palmeiras (Asmoconp), agremiação que teve – e ainda tem – papel decisivo na melhoria de vida dos moradores.

Em 2007, a Câmara Municipal de Fortaleza reconheceu, por meio de decreto, o Conjunto Palmeiras como bairro. Entretanto, segundo o Presidente do Instituto Palmas, Sr. Joaquim de Melo, a delimitação territorial não condiz com a área real e identitária do bairro, mas com uma área três vezes maior que compreende comunidades anteriormente reservadas a outros bairros. O que subjugou o modelo de desenvolvimento comunitário da área central do Conjunto Palmeira aos indicadores sociais que apresentam números tipificadores e reservam ao bairro características de extrema pobreza e violência. O resultado disso é um bairro, com um desenvolvimento comunitário que é modelo internacionalmente, no centro de outro bairro que pode ser definido pelo menor IDHM de Fortaleza.

No Conjunto Palmeiras está a Sede do Banco Palmas - o primeiro banco comunitário instalado no Brasil. É gerido localmente pela Associação dos Moradores do Conjunto Palmeira-ASMOCONP. A missão do Banco é implementar projetos de trabalho e geração de renda por meio de sistemas de economia solidária. O objetivo é garantir microcréditos para produção e consumo

local e fornecer acesso a serviços bancários aos moradores que, normalmente, não teriam acesso nos bancos tradicionais, com base na falta de histórico de crédito ou de garantia financeira e/ou distância física.

Outras organizações presentes no território do Conjunto Palmeira são: Associação Beneficente a projetos do Conjunto Palmeira, Instituto Palmas de Desenvolvimento e Economia Solidária, Associação de Mulheres em Movimento, Associação das Mulheres Emancipadas, Circo Escola, Cia Bate Palmas e Fórum Socioeconômico Local do Conjunto Palmeiras. Além de 2 (dois) postos de saúde, 3 (três) escolas municipais, 1 (uma) creche e 1 (um) Centro de Referência de Assistência Social.

Há, também, uma organização comunitária consultiva e deliberativa chamada “Conselho do Quarteirão” que mobiliza os moradores à participação social e comunitária. O Conselho do Quarteirão é um espaço associativo entre os(as) moradores(as) de um determinado quarteirão. O papel do Conselho é fiscalizar, reivindicar e construir ações que melhorem a qualidade de vida no quarteirão, em várias áreas: paisagem urbana, limpeza, mobilidade, cultura, lazer e outros.

4.2.2 - Reunião de Mobilização

Após a mobilização das organizações e lideranças comunitárias do bairro Conjunto Palmeira, no dia 08 de maio de 2017, a Ouvidoria realizou reunião no bairro, onde apresentou o projeto e ouviu algumas lideranças sobre as principais vulnerabilidades do bairro. A reunião ocorreu na sede do Banco Palmas e contou com a participação de 8 (oito) representantes dos conselhos dos quarteirões e das organizações com atuação no bairro⁹.

A Ouvidoria também apresentou o Instrumental de Identificação Socioterritorial aos participantes para a identificação por organização das principais vulnerabilidades. Devido à indisponibilidade da maioria para o preenchimento durante a reunião, a Ouvidoria repassou o Instrumental a todos e solicitou que fosse entregue preenchido na Associação de Moradores do Conjunto Palmeiras.

4.2.3 - Análise dos dados e encaminhamento da Ouvidoria à Coordenadoria das Defensorias da Capital

A análise dos dados dos instrumentais e da reunião elencou as áreas que exigem atenção para a realização de ações da Defensoria Pública do Ceará, em escala de prioridade:

- 1 – Saúde (inoperância da Rede de Atenção Básica e Especial em Saúde);
- 2 – Violência contra a mulher e Direito de Família;
- 3 – Direitos Humanos e violência institucional (Racismo, LGBTfobia, pessoas com deficiência, violência policial, execução penal e assistência às famílias);
- 4 – Direitos da Criança e do Adolescente (Adolescentes em conflito com a lei e cumprindo medida socioeducativa);

⁹ Ver lista de presença em anexo.

5 – Direitos do Consumidor.

Em acordo com os dados dos Instrumentais apresentados pelos(as) participantes, o bairro Conjunto Palmeira apresenta as seguintes características:

- 1 – Bairro com população parda e preta;
- 2 – A maioria das famílias tem renda de até 2 salários-mínimos;
- 3 – A inserção laborativa se dá, principalmente, no mercado informal;
- 4 – O bairro é dividido pela Rua Valparaíso e a sua periferia se divide em Palmeiras II, Jagatá, Piçareira e Aldacir Barbosa.

Com base no relatório da Ouvidoria, a Defensoria realizou no território ações com os Núcleos Especializados:

- Núcleo de Saúde: Apresentação do fluxo de atendimento do Núcleo para um grupo de 70 mulheres no Centro Social Urbano do Conjunto palmeiras e visita às unidades de saúde locais – Posto de Saúde Pedro Sampaio e Posto de Saúde Evandro Ayres de Moura;
- NUDEM: Oficina para um grupo de 70 mulheres no Centro Social Urbano do Conjunto Palmeiras sobre Lei Maria da Penha e Direito de Família.

4.3. Pesquisa de avaliação do atendimento

A Ouvidoria apresentou proposta à Defensora 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. A pesquisa foi iniciada em Abril com a distribuição de 500 (quinhentos) formulários nos núcleos especializados com atendimento na Sede da Defensoria. A Ouvidoria disponibilizou aos(às) usuários(as) da Defensoria uma urna no balcão do atendimento da Defensoria e efetuou o recolhimento mensal dos formulários preenchidos. A previsão para apresentação dos primeiros resultados da pesquisa é setembro de 2017.

4.4. Planejamento Estratégico da Ouvidoria

O encontro do Planejamento Estratégico da Ouvidoria¹⁰ foi realizado em fevereiro de 2017, na Creche Madre Regina, no bairro Presidente Kenedy, em Fortaleza. Representantes da sociedade civil puderam conhecer o trabalho realizado em 2016 e planejar as atividades para o ano de 2017. A atividade do Planejamento da Ouvidoria contou com a assessoria das organizações da sociedade civil Cáritas Regional e Conselho Pastoral dos Pescadores e Pescadoras e das advogadas do Escritório de Direitos Humanos e Assessoria Jurídica Popular Frei Tito de Alencar – EFTA.

Durante o planejamento, foram apresentados os resultados e as principais atuações da

10 <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/ouvidoria-reune-sociedade-civil-para-planejamento-anual/>

Ouvidoria no ano de 2016. A Ouvidoria realizou 893 atendimentos individuais em 2016, divididos em solicitação de serviço, reclamação, elogio, crítica e sugestão. Além do atendimento das demandas coletivas encaminhadas pelos movimentos sociais e organizações com atuação em Fortaleza e no interior do Estado. O Planejamento contou com a presença da militante Maria da Penha, assim como representante das seguintes instituições: Associação Casa da Poeta, Tenda de Mãe Edna, Caritas Regional, Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para as Mulheres do Gabinete do Governador, Conselho Cearense de Direitos da Mulher, Centro de Defesa da Criança e do Adolescente, ACPLA, Comunidade Lagoa do Urubu, Associação Quilombola do Cumbe, Fórum DCA, Renap, Conviver Madre Regina, Conselho de Política Sobre Drogas de Maranguape, CEDECA Ceará, Escritório de Direitos Humanos Frei Titto, Conselho Pastoral dos Pescadores e Pescadoras, Associação Quilombola do Cumbe, Pastoral do Povo da Rua, Instituto Terramar e Instituto Maria da Penha. Seguem os eixos e ações indicados no Planejamento para a atuação da Ouvidoria:

1 – Educação em Direitos

Ações:

- 1.1 Educação em direitos para as mulheres com processos na área de direito de família;
- 1.2 Interiorização das demandas das mulheres, envolvendo os grupos (mulheres pesqueiras, quilombolas, agricultoras e etc);
- 1.3 Construir uma cartilha para educação em direitos;
- 1.4 Defensoria nas Comunidades do interior;
- 1.5 Projeto Territórios Vivos (capital);

2 – Democratização do acesso à justiça;

Ações:

- 2.1 Interiorização da Ouvidoria;
- 2.2 Comunicação sistemática nas rádios comunitárias e na mídia de massa, redes sociais da Ouvidoria e das ações da Defensoria;
- 2.3 Apresentação da Ouvidoria nas IES e Núcleos de Prática Jurídica;
- 2.4 Ação continuada de sensibilização dos defensores (as) para que estes tenham um olhar diferenciado para as comunidades do interior e da periferia de Fortaleza;
- 2.5 Articulação dos Núcleos Especializados com as varas e as comarcas do interior;
- 2.6 Fortalecimento da rede de ouvidorias do Ceará para o encaminhamento das demandas e denúncias recebidas.
- 2.7 Acompanhamento da atuação da unidade móvel.

3 – Enfrentamento à violência institucional

Proposta: Marcar um outro momento para discutir esse ponto.

Sugestão de reunião no dia 24 de março de 2017. Horário e local a definir.

4 – Controle social do orçamento da Defensoria.

Ações:

- 4.1 Ampliação da equipe da Ouvidoria;
- 4.2 Processo Eleitoral da Ouvidoria – Processo Participativo;

4.3 Audiências do orçamento participativo.

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.

6. ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2017

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.

JANEIRO

- Dia 04 de Janeiro de 2017 - Solenidade de posse da nova direção da ADPEC (Associação dos Defensores Públicos do Ceará);
- Dia 09 de Janeiro de 2017, Sessão Extraordinária do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 11 de Janeiro de 2017 - Reunião do Fórum de Justiça na Sede da Cáritas Regional;
- Dia 13 de Janeiro de 2017 - Reunião na Assembleia Legislativa sobre o PL 04/2016 da Defensoria;
- Dia 17 de Janeiro de 2017 - Reunião com as mulheres sindicalizadas no Sintsef;
- Dia 18 de Janeiro de 2017 - Reunião na Coordenadoria de Mulher sobre os casos de violência contra as mulheres no Ceará;
- Dia 20 de Janeiro de 2017 - Sessão Ordinária do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 23 de Janeiro de 2017 - Sessão do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 24 de Janeiro de 2017 – Sessão do Conselho Superior – CONSUP de promoção e designação;
- Dia 27 de Janeiro de 2017 - Reunião sobre o 2º Orçamento Participativo;
- Dia 30 de Janeiro de 2017 - Sessão Ordinária do Conselho Superior – CONSUP;
- Dia 30 de Janeiro de 2017 - Reunião com o Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas

– NDHAC;

- Dia 31 de Janeiro de 2017 - Sessão Ordinária do Conselho Superior – CONSUP;

FEVEREIRO

- Dia 02 de Fevereiro de 2017 - Reunião com o Núcleo de Habitação e Moradia – NUHAM sobre as ocupações e a comunidade de Tabubinha – Beberibe-Ce;
- Dia 03 de Fevereiro de 2017 - Assembleia do Conselho Pastoral dos Pescadores (CPP), na casa de Encontros Irmã Yolanda;
- Dia 03 de Fevereiro de 2017 – Recebeu o Prêmio Fórum Justiça Maria Amélia Leite;
- Dia 06 de Fevereiro de 2017 – Reunião com a Comunidade Tabubinha para acompanhamento dos conflitos socioambientais;
- Dia 07 de Fevereiro de 2017 - Reunião no CEDECA-CE sobre as ocupações nas escolas;
- Dia 07 de Fevereiro de 2017 - Roda de conversa sobre direitos das Mulheres e de família com a Supervisora das Defensorias de Família e o grupo de mulheres Roda Holística;
- Dia 08 de Fevereiro de 2017 - Reunião na FETRAECE sobre o apoio da Federação à participação das comunidades rurais no 2º Orçamento Participativo;
- Dia 09 de Fevereiro de 2017 - Reunião na Coordenadoria de Igualdade Racial do Estado do Ceará para o acompanhamento dos casos de racismo;
- Dia 10 de Fevereiro de 2017 - Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 10 de Fevereiro de 2017 - Reunião com o NUHAM e DPU sobre a comunidade de Tabubinha – Beberibe -CE, no período da tarde.
- Dia 14 de Fevereiro de 2017 - Reunião na DPU com o Núcleo de Articulação Indígena, no período da tarde às 14:00 horas.
- Dia 15 de Fevereiro de 2017 - Plenária Estadual de Mulheres da FETRAECE;
- Dia 20 de Fevereiro de 2017 – Reunião de Planejamento Estratégico da Ouvidoria Geral com organizações da sociedade civil;
- Dia 22 de Fevereiro de 2017 - Reunião Fórum DCA;

- Dia 23 de Fevereiro de 2017 - Reunião ampliada com a sociedade civil sobre o 2º Orçamento Participativo da Defensoria;

MARÇO

- Dia 03 de Março de 2017 - Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 06 de Março de 2017 - Reunião com a Presidenta da ADEPEC sobre a parceria entre Ouvidoria e ADEPEC;
- Dia 08 de Março de 2017 - Ato político do Dia Internacional da Mulher - 08 de março;
- Dia 08 de Março de 2017 - Participou da sessão de premiação na Câmara dos Vereadores de Fortaleza, onde foi homenageada pelo trabalho realizado com as mulheres e mulheres negras do Ceará;
- Dia 15 de Março de 2017 - Reunião com a DPU, FUNAI, Cras Indígena e DPE sobre a criação do Núcleo de Mediação Indígena no território Pitaguary;
- Dia 17 de Março de 2017 - Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 27 de Março de 2017, Participação como debatedora no Curso de Direito da UNI 7;
- Dia 28 de Março de 2017 - Reunião na Coordenação dos Defensores da Capital;
- Dia 30 de Março de 2017 - Reunião com os movimentos de mulheres e o Conselho Municipal da Mulher do Crato e a Secretária Executiva da Defensoria Pública do Ceará, Dra. Elizabeth Chagas;
- Dia 31 de Março de 2017 - Audiência Pública do Orçamento Participativo na região do Cariri;

ABRIL

1. Dia 05 de Abril de 2017 – Mediação do Planejamento Estratégico do Conselho Estadual de Mulheres;
2. Dia 07 de Abril de 2017 - Audiência do Orçamento Participativo na cidade de Aracati;
3. Dia 11 de Abril de 2017 - Reunião com os coletivos de jovens do bairro Conjunto Palmeiras;
4. Dia 12 de Abril de 2017 - Reunião no CETRA para mobilização do orçamento

Participativo;

5. Dia 17 de Abril de 2017 - Reunião da comissão de Direitos Humanos na Câmara dos Vereadores;
6. Dia 19 de Abril de 2017 – Mediação do Planejamento Estratégico do Conselho Estadual da Mulher;
7. Dia 24 de Abril de 2017 - Reunião com a Coordenadora do CDC, Dra. Natali Massilon Pontes, sobre o Projeto Territórios Vivos;
8. Dia 25 de Abril de 2017 - Reunião com o Núcleo de habitação e Moradia e a comunidade do Quixeré;
9. Dia 25 de Abril de 2017- Entrevista na TV Câmara sobre a Ouvidoria Externa e os 20 anos da Defensoria;
10. Dia 26 de Abril de 2017 - Sessão Ordinária do CONSUP;
11. Dia 27 de Abril de 2017 - Encontro Estadual de Defensores Públicos;

MAIO

- Dia 02 de Maio de 2017 – Posse popular de juízes federais com a ASCAJAN (Associação dos Catadores do Grande Jangurussu);
- Dia 02 de Maio de 2017 - Reunião no Instituto Palmas do bairro Conjunto Palmeiras para apresentação do Projeto Territórios Vivos;
- Dia 03 de Maio de 2017 - Audiência Pública para apresentação e instalação da rede Ouvir;
- Dia 03 de maio de 2017 - Entrevista com a equipe do Arquivo 19 sobre a atuação da Ouvidoria;
- Dia 03 de Maio de 2017 - Plenária do Fórum DCA;
- Dia 04 de Maio de 2017 - Reunião do GT da Moradia;
- Dia 05 de Maio de 2017 - Audiência Pública do Orçamento Participativo em Sobral;
- Dia 08 de Maio de 2017 - Reunião na SEJUS, na sala do Conselho Penitenciário, sobre as rebeliões no sistema carcerário;

- Dia 08 de Maio de 2017 - Reunião com organizações e lideranças no Instituto Palmas;
- Dia 10 de Maio de 2017 - Encontro Defensoria na Comunidade no Distrito “Encantado” em Quixeramobim;
- Dia 11 de Maio de 2017 - Audiência do Orçamento Participativo em Quixadá;
- Dia 12 de Maio de 2017 - Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 16 de Maio de 2017 - Reunião com a Defensora Pública geral, Dra. Mariana Lobo;
- Dia 17 de Maio de 2017, participou de uma reunião com as entidades: Coletivo Urucum, Instituto Terramar e o Inegra sobre um caso de racismo, às 16:00 horas.
- Dia 19 de Maio de 2017 - Entrevista na Rádio Assembleia sobre os casos de violência contra a mulher;
- Dia 19 de Maio de 2017 - Roda de conversa sobre Adoção com o Núcleo de Defesa dos Direitos da Infância e da Juventude - NADIJ na comunidade de Messejana;
- Dia 23 de Maio de 2017 - Reunião do GT de moradia com o NUHAM, Escritório Frei Tito e Núcleo de Direitos Humanos da Câmara dos Vereadores;
- Dia 24 de Maio de 2017 - Reunião com o Departamento de Geografia para a realização da Cartografia Social das comunidades de Quixeré;
- Dia 24 de Maio de 2017 - Reunião no CEBI para o Planejamento de formação com mulheres feministas;
- Dia 25 de Maio de 2017 - Audiência do Orçamento Participativo em Tauá;
- Dia 25 de Maio de 2017 - Roda de conversa sobre violência doméstica na Universidade Estadual do Ceará em Tauá;
- Dias 29 e 30 de Maio de 2017 - Reunião do Conselho de Ouvidores em Cuiabá/Mato Grosso.
- Dia 31 de Maio de 2017 - Oficina sobre Adoção no CUCA Jangurussu, com as comunidades do São Cristóvão e do 4 de Julho e o Núcleo de Defesa dos Direitos da Infância e da Juventude – NADIJ;

JUNHO

- Dia 02 de Junho de 2017 - Sessão Ordinária do CONSUP;
- Dia 07 de Junho de 2017 - Reunião com as entidades parceiras da Ouvidoria, no Centro das Pastorais, para apresentação do relatório de atividades da Ouvidoria;
- Dia 08 de Junho de 2017 - Audiência Pública sobre o ambulatório transexualizador;
- Dia 08 de Junho de 2017 - Reunião com a coordenação da REAJAN (Rede de Articulação do Grande Jangurussu), na sede da Associação Santos Dias no bairro do Parque Santa Maria;
- Dia 09 de Junho de 2017 - participou de uma visita ao Posto de Saúde Pedro Sampaio da comunidade do Conjunto Palmeiras como parte das atividades do Projeto Território Vivos, no período da tarde.
- Dia 10 de Junho de 2017 – Audiência do Orçamento Participativo em Fortaleza;
- Dia 12 de Junho de 2017 – Atividades do Projeto Territórios Vivos no Conjunto Palmeiras: NUDEM - oficina sobre violência doméstica e direitos de família; e NUDESA – apresentação do fluxo de atendimento e visita aos postos de saúde para a identificação de possíveis irregularidades;
- Dia 14 de Junho de 2017 - Reunião no gabinete com a Secretaria Executiva, Cedeca-Ce e as mães do Curió;
- Dia 20 de Junho de 2017 - Oficina sobre Adoção com o Núcleo de Defesa da Criança e Juventude – NADIJ, na Associação Santos Dias da Comunidade do Parque Santa Maria;
- Dia 22 de Junho de 2017 - Visita à Cadeia Pública de Quixadá com a Comitê de Combate à Tortura e o Conselho Estadual de Direitos Humanos;
- Dia 23 de Junho de 2017 - Visita ao CRAS do Canindezinho para articulação das ações do Projeto Territórios Vivos.
- Nos dias 26 e 27 e junho de 2017 - Entrevista com os(as) candidatos(as) às vagas de estagiários(as) de Ciências Sociais.

7. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O primeiro semestre de 2017 foi marcado por muitas conquistas, como a implementação do Projeto Territórios Vivos e da pesquisa de avaliação de atendimento, a realização do Planejamento Estratégico da Ouvidoria e do 2º Orçamento Participativo, bem como a criação do GT da Moradia. Marcou também a criação do cargo para Defensor(a) no Núcleo de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar do Cariri, o primeiro Núcleo especializado fora da Comarca de Fortaleza. A criação do Núcleo foi uma demanda da sociedade civil apresentada no primeiro Orçamento Participativo e, embora o Núcleo não esteja em atividades ainda, representa uma grande conquista, pois efetivamente o cargo foi criado, aguardando as tratativas necessárias à abertura do equipamento.

Junto com as organizações da sociedade civil, a Ouvidoria pôde, no início de 2017, planejar as suas ações anuais, elencando as prioridades da sua atuação. A partir dos Eixos, o órgão empreendeu esforços para concretizar algumas ações, como o diagnóstico das comunidades periféricas de Fortaleza, visando subsidiar a atuação da Defensoria; o diálogo com os Núcleos Especializados e defensores(as) das comarcas do interior para a criação de fluxos de atendimento das demandas coletivas; o acompanhamento efetivo do 2º Orçamento Participativo da Defensoria, viabilizando expressiva participação das comunidades rurais e do interior; e a ampliação da equipe da Ouvidoria com a seleção de 1 (uma) estagiária em Ciências Sociais.

O acompanhamento do GT das comunidades da zona costeira e GT da Moradia permitiu a construção de estratégias interinstitucionais para a atuação nos conflitos do interior e quadros de vulnerabilidade das comunidades da capital. Objetivo também alcançado no âmbito do Projeto Territórios Vivos que realizou diagnóstico e ações de educação em direitos no primeiro bairro do Projeto: Conjunto Palmeiras. A experiência da primeira ação foi utilizada na construção do projeto Defensoria em Movimento voltado à atuação itinerante da Defensoria. A ideia é que a Ouvidoria, a partir dos diagnósticos dos bairros com baixo IDHM de Fortaleza, forneça à coordenação do Defensoria em Movimento as informações que possam subsidiar a atuação do Projeto em Fortaleza. A Ouvidoria também acompanhará a atuação do projeto no interior.

Por fim, a Ouvidoria implementou a Pesquisa de Avaliação do atendimento realizado por Defensor(a) e equipe terceirizada da Defensoria, implementada exclusivamente nos Núcleos e Órgãos com atuação na Sede da Defensoria: Núcleo de Petição Inicial, Núcleo do Idoso, Núcleo de Solução Extrajudicial, Núcleo de Saúde, Núcleo do Consumidor, Núcleo de Contestação, Núcleo de Habitação e Moradia, Núcleo de Direitos Humanos e Ações Coletivas, Ouvidoria Geral, Coordenação dos Defensores da Capital, Coordenação dos Defensores do Interior e Corregedoria Geral. O objetivo da Pesquisa é ampliar o atendimento da Ouvidoria e construir indicadores que possibilitem o aperfeiçoamento institucional e fomentem a capacitação continuada das equipes que formam o atendimento.