



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

Número do Documento:690362

RESOLUÇÃO Nº 23/ 2008

INSTITUI E REGULAMENTA, A OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO CEARÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DO CEARA, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO a função institucional outorgada pela Constituição da República à Defensoria Pública de prestação de assistência jurídica integral e de qualidade ao hipossuficiente;



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

CONSIDERANDO que o direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

CONSIDERANDO que os mecanismos de participação e controle da Defensoria Pública se constituem paradigmas para todos os órgãos públicos, em especial as instituições jurídicas;

CONSIDERANDO a necessidade de se implantar uma metodologia de tratamento das manifestações dos usuários, acessível, com foco no cidadão, sem ônus e comprometida com a melhoria contínua dos serviços prestados pela Defensoria Pública Geral;

CONSIDERANDO a necessidade de criação da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública e a regulamentação de sua atuação;

CONSIDERANDO o poder normativo do Conselho Superior no âmbito da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará;



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

RESOLVE:

Artigo 1º - A Ouvidoria-Geral é órgão auxiliar da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, de acompanhamento da fiscalização da atividade funcional dos seus membros e servidores.

Artigo 2º - O Ouvidor-Geral será indicado e nomeado pelo Defensor Público Geral, dentre os membros estáveis na carreira, em efetivo exercício, *ad referendum* do Conselho Superior da Defensoria Pública, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, respeitado o mesmo procedimento.

Artigo 3º - Compete à Ouvidoria-Geral, dentre outras, as seguintes atribuições:

I - receber dos membros da Defensoria Pública do Estado ou do público externo reclamações relacionadas à qualidade dos serviços prestados pela instituição, bem como sugestões para o aprimoramento destes serviços;

II - encaminhar as reclamações e sugestões apresentadas à área competente e acompanhar a tramitação, zelando pela celeridade na resposta;



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

III - concluir pela procedência ou improcedência da reclamação de que trata o inciso II deste artigo, informando-a ao interessado;

IV - propor aos órgãos competentes a instauração dos procedimentos destinados à apuração de responsabilidade administrativa, civil ou criminal, quando for o caso;

V - estimular a participação do cidadão na identificação dos problemas, fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado;

VI - facilitar ao máximo o acesso dos interessados à Ouvidoria-Geral, simplificando seus procedimentos;

VII - propor ao Defensor Público-Geral do Estado e ao Corregedor-Geral a adoção de medidas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado;

VIII - manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

IX - publicar relatório semestral de atividades, que conterà também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos;

X - coordenar a realização de pesquisas periódicas referentes ao índice de satisfação dos usuários;

XI - preservar o sigilo de identidade do denunciante, desde que solicitado.

Parágrafo único - Considera-se usuário toda pessoa que acessar os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, ora criada.

Artigo 4º - Deverá, ainda, o Ouvidor Geral:

I - dar sempre ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com objetividade e com emprego de linguagem clara;

II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré- julgamento;



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública e respeito aos direitos fundamentais;

Artigo 5º - No exercício de seu cargo ou de suas funções, o Ouvidor-Geral terá livre acesso a todos os locais e documentos necessários à verificação da reclamação.

Parágrafo único - A Ouvidoria-Geral poderá contar, para seu pleno funcionamento, com servidores da Defensoria Pública Geral do Estado.

Artigo 6º - A Ouvidoria-Geral manterá as seguintes formas de atendimento:

I - Telefônico

II - Presencial



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ
Conselho Superior

III - Cartas

IV - Fac-simile

V - Caixa de sugestões

VI - formulário eletrônico disponível na página do sistema da ouvidoria;

VII - Correio eletrônico (E-mail)

§ 1º - Os atendimentos telefônico e presencial estarão disponíveis aos usuários nos dias e horários de funcionamento da Defensoria Pública Geral.

§ 2º - O Ouvidor deverá dar ampla publicidade das formas de atendimento constantes dos incisos deste artigo.



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

§ 3º - O recebimento das manifestações através de cartas, fax, depósitos nas caixas de sugestões ou meio eletrônico serão imediatamente confirmados aos usuários.

Artigo 7º - Todas as manifestações serão registradas através do Sistema de Protocolo Único (SPU) da Defensoria Pública Geral do Estado.

Artigo 8º - As manifestações serão de acesso exclusivo da Ouvidoria-Geral, devendo guardar sigilo quando solicitado pelo manifestante.

Artigo 9º - Caso conclua pela admissibilidade da reclamação o Ouvidor-Geral solicitará informações do servidor ou membro da Defensoria Pública reclamado e constatando que há motivos a ensejar insatisfação do usuário, encaminhará sugestão ao Defensor Público Geral visando erradicar as causas da insatisfação, e contribuindo para que a Defensoria Pública atue em sintonia com os direitos dos usuários.

Artigo 10 - Tratando-se de reclamação que contenha indícios de violação a dever funcional ou infração disciplinar, a Ouvidoria-Geral deverá encaminhá-la à Corregedoria-Geral para a devida apuração, instruída com documentos que subsidiem as alegações constantes da manifestação.



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

§ 1º - As reclamações serão tratadas de maneira igual, objetiva e imparcial e sem nenhum ônus ao usuário ou interessado.

§ 2º - Se freqüentes e reiteradas as reclamações relacionadas a determinado serviço, servidor ou procedimento, deverão ser empreendidos esforços no sentido de identificar as causas motivadoras das reclamações, como forma erradicá-las.

§ 3º - Para efeito desta norma considera-se reclamação toda manifestação dos usuários que expresse insatisfação relativa aos serviços de competência da Defensoria Pública, incluindo os serviços da própria Ouvidoria-Geral, bem como aqueles prestados através de convênios.

Artigo 11 - As manifestações que se configurem como **sugestões** referentes aos serviços da Defensoria Pública serão encaminhadas ao Conselho Superior para análise e estudo da viabilidade de implantação.

Artigo 12 - As manifestações que se configurarem como **elogios** serão encaminhadas ao Conselho Superior para que, se assim entender, faça constar dos assentos individuais dos Defensores Públicos o elogio recebido.



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

Artigo 13 - As manifestações que se configurarem como **elogios** à funcionários, serão encaminhadas ao Defensor Público Geral, com cópia ao funcionário.

Artigo 14 - Caso a manifestação do usuário contiver mais de uma das modalidades anteriores, será feito um único registro, entretanto, com classificações e encaminhamentos distintos para cada questão.

Artigo 15 - O Ouvidor-Geral deverá orientar o usuário onde resolver sua demanda, caso a manifestação não tenha relação com as atribuições da Defensoria Pública, e arquivar a manifestação.

Artigo 16 - O Ouvidor-Geral deve resolver as demandas apresentadas no menor prazo possível e da forma menos burocrática, caso seja necessário autuação de procedimento administrativo, serão observados os seguintes prazos contados a partir do recebimento da manifestação:

I - 3 (três) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

II - 3 (quatro) dias, para solicitação de informações à pessoa reclamada ou qualquer outro servidor com vista à elucidação dos fatos.

III - 7 (sete) dias, para exarar despacho conclusivo no procedimento administrativo com os encaminhamentos necessários.

§ 1º - As solicitações da Ouvidoria-Geral devem ser respondidas no prazo máximo de 3 (três) dias, podendo ser prorrogado por mais 2 (dois) dias a pedido caso haja justificada impossibilidade de resposta.

§ 2º - O usuário deverá ter ciência dos prazos para conclusão de expediente.

Artigo 17 - O Ouvidor-Geral poderá solucionar a demanda por telefone ou por entrevista pessoal com os servidores, devendo reduzir a termo as providências adotadas para solução da demanda.

Artigo 18 - Sempre que possível, todos os encaminhamentos serão feitos por meio eletrônico, inclusive seu arquivamento.



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

Artigo 19 - Da decisão do Ouvidor-Geral de encerramento de um expediente ou de seus fundamentos caberá pedido de reavaliação ao Defensor Público Geral.

Artigo 20 - O usuário terá direito a vista de todos os documentos juntados aos procedimentos administrativos instaurados pela Ouvidoria-Geral que versem sobre sua pessoa.

Artigo 21 - Concluída a instrução, o Ouvidor-Geral deverá providenciar os encaminhamentos, nos termos dos artigos anteriores.

Artigo 22 - Os expedientes da Ouvidoria-Geral se encerram com as informações prestadas aos usuários, que devem conter os encaminhamentos e respostas do órgão competente às manifestações apresentadas.

§ 1º - Encerrado o expediente, deve-se permitir ao usuário que expresse sua concordância com o desfecho de sua manifestação e/ou suas opiniões, comentários e impressões sobre os serviços da Defensoria Pública, garantindo que o tratamento das manifestações, os serviços da Ouvidoria-Geral e da Defensoria Pública Geral sejam avaliados a cada manifestação.



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

~~**Artigo 23** -- Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação. Ficam revogadas as disposições em contrário.~~

Art. 23. É vedado ao Ouvidor Geral, após a conclusão de seu mandato ou no caso de exoneração, por um período de 02 (dois) anos, exercer cargo ou função na Defensoria Pública do Estado, ou mesmo emprego em empresa prestadora de serviços de mão de obra terceirizada na Instituição. [\(Redação dada pela Resolução nº 158, de 23 de fevereiro de 2018\)](#)

Artigo 24 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação. Ficam revogadas as disposições em contrário. [\(Incluído pela Resolução nº 158, de 23 de fevereiro de 2018\)](#)

Publique-se.

CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza (CE), 20 de novembro de 2008.

Francilene Gomes de Brito Bessa

Presidente

Maria Angélica Cardoso Mendes Bezerra

Conselheira Nata



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**
Conselho Superior

Benedita Maria Basto Damasceno

Conselheira Nata

Maria Cristina de Aguiar Costa

Conselheira Eleita

Jussier Pires Vieira

Conselheiro Suplente