



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

ODH / SPS

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

Fortaleza – Janeiro de 2020

EXPEDIENTE

Governador do Estado do Ceará

Camilo Santana

Secretária de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos

Socorro França

Secretária Executiva Justiça Cidadania e Direitos Humanos

Lia Gomes

Ouvidor Especial de Direitos Humanos

Franklin Dantas

Equipe da Ouvidoria de Direitos Humanos

Stephanie Rodrigues

Jalmi Teles

Kylvia Teixeira

Roberta Bezerra

Ingrid Viana

Antônio Lúcio

1 - INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria de Direitos Humanos apresenta as principais informações – quantitativas e qualitativas – de sua atuação entre 01 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019. Os dados do referido ano serão comparados com o período de 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018. Espera-se que esse relatório sirva de prestação de contas para sociedade cearense, da atuação e importância deste órgão de controle social, bem como produzir subsídios para o aprimoramento da Administração Pública estadual, especialmente no que concerne à formulação e execução de políticas públicas em Direitos Humanos.

1.1 A Ouvidoria de Direitos Humanos

A Ouvidoria de Direitos Humanos (ODH), da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos, tem o objetivo de escutar, acolher, atender, analisar, encaminhar e acompanhar as demandas de violações de Direitos Humanos no estado do Ceará. É um órgão de participação e controle social, mas também de defesa e proteção dos Direitos Fundamentais.

A Ouvidoria está prevista no Decreto nº 32.213, de 03 de maio de 2017, que dispunha sobre a estrutura do Gabinete do Governador (GabGov) e especificada no Decreto nº 32.435, de 6 de dezembro de 2017 antes da Reforma administrativa de 2019 que extinguiu a Secretaria do Gabinete do Governador e criou a Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos que a ODH está vinculada. Possui as seguintes competências, nos termos do art. 2º do decreto de criação.

- Receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações sobre violações de Direitos Humanos;
- Coordenar ações que visem à orientação e à adoção de providências para o adequado tratamento dos casos de violação de Direitos Humanos, sobretudo os que afetam grupos sociais vulneráveis;
- Coordenar e manter atualizado arquivo da documentação e banco de dados informatizado acerca das manifestações recebidas; Atuar diretamente nos casos de

denúncias de violações de Direitos Humanos e na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de Direitos Humanos, em articulação com o Ministério Público, com os órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo, com os demais entes federados e com organizações da sociedade;

- Solicitar aos órgãos e instituições governamentais informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso, em caso de indício ou suspeita de violação dos Direitos Humanos; e
- Propor a celebração de termos de cooperação e convênios com órgãos públicos ou organizações da sociedade que exerçam atividades congêneres.

Como parte da estrutura da Ouvidoria, há uma previsão de criação de um Comitê Gestor Estadual da Rede de Defesa de Direitos Humanos, formado pelos seguintes órgãos: Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (Coordenadorias Especiais), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública (CGD), Secretaria da Justiça e Cidadania (SEJUS) hoje após a reforma administrativa Secretaria de Administração Penitenciária (SAP), Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS), Defensoria Pública do Estado do Ceará (DPE) e Conselho Estadual de Direitos Humanos (CEDH), com competência para realizar o monitoramento das demandas de violação de Direitos Humanos e articular fluxos e responsabilidades entre as instituições.

A ODH surge do reconhecimento do aprimoramento institucional da política pública dos Direitos Humanos do estado do Ceará e a compreensão da importância da defesa dos Direitos Humanos como estratégia de consolidação da democracia e do desenvolvimento socioeconômico.

1.2 Breve histórico

A equipe que atualmente integra a Ouvidoria de Direitos Humanos adveio do Centro de Referência em Direitos Humanos (CRDH), criado em dezembro de 2013. A equipe foi reconfigurada para dar suporte técnico às demandas de competência da Ouvidoria de Direitos Humanos. Até setembro de 2017, as demandas de violações de Direitos Humanos recebidas pelos

canais de atendimento da CGE eram remetidas à Ouvidoria do Gabinete do Governador e reencaminhadas à equipe técnica do Centro de Referência em Direitos Humanos. A partir de então, a equipe passou a acompanhar as demandas diretamente, pelo Sistema Ceará Transparente. O decreto que detalha o regulamento da ODH foi publicado em dezembro de 2017.

Com a instalação da Ouvidoria de Direitos Humanos, as demandas de violações de direitos humanos são atendidas diretamente por esta ouvidoria especializada, com suporte técnico de profissionais com experiência no tema. Atualmente, a equipe da ODH conta com os seguintes profissionais: um advogado, uma assistente social, uma psicóloga, uma técnica administrativa, uma assessora para conflitos fundiários e um profissional de serviços gerais.

A criação da Ouvidoria de Direitos Humanos foi marcada por uma grande expectativa para instituições públicas e organizações da sociedade civil que atuam na defesa, proteção e promoção dos Direitos Humanos no Ceará. O histórico de atuação do Centro de Referência em Direitos Humanos, com mais de 3000 mil atendimentos em quase três anos de atuação, e o fortalecimento institucional com a criação da Ouvidoria significam um marco na estratégia de proteção e defesa de direitos no Estado do Ceará.

1.3 Missão

A ODH integrou a estrutura organizacional da Coordenadoria de Políticas Públicas de Direitos Humanos (COPDH), que teve por missão institucional assessorar a Secretaria de Gabinete do Governador (que foi incorporada a Secretaria da Casa Civil após a reforma administrativa) no tema proposto. Como integrante da COPDH, a Ouvidoria atuou como órgão de defesa de direitos humanos, ao lado das células de proteção de Relações Institucionais e Articulação Regional dos Direitos Humanos e de Programas e Ações Afirmativas de Políticas dos Direitos Humanos. Assim, a ODH pretende-se a sistematizar e coordenar as iniciativas de defesa de Direitos Humanos no âmbito da nova Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos.

A Ouvidoria pretende-se, ainda, a contribuir na articulação com outras coordenadorias especiais que antes estavam ligadas a estrutura do Gabinete do Governador e hoje também incorporadas a nova Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos.

1.4 Infraestrutura

A ODH atende na Antiga Estação Parangaba, localizada na Rua Dom Pedro Segundo, s/n, bairro Parangaba, na capital cearense. No local já funcionava o Centro de Referência em Direitos Humanos. Optou-se por permanecer no local em razão da estrutura e referência do equipamento. Também por ser um local de fácil acesso ao público e grande fluxo de pessoas. A Ouvidoria atende ao público diariamente, de segunda a sexta-feira, entre 8h e 12h e 13h e 17h.

Faz-se necessária a alteração da identificação visual (letreiro e placas) da sede da ODH, que ainda consta como Centro de Referência em Direitos Humanos. Isso foi solicitado para gestão superior, que prontamente atendeu a demanda, aguardando possibilidade de execução.

1.5 Atendimento ao público e canais de acesso

O Ouvidoria atende ao público em sua sede, preferencialmente agendado, nos dias de segunda e quarta-feira, de 8h as 12h e 13h as 17h. Em demandas de urgência, o atendimento é realizado imediatamente. O cidadão, ao chegar à sede da Ouvidoria, é recebida por uma profissional (técnica administrativa), que realiza um atendimento preliminar e encaminha para equipe multidisciplinar. Também é realizado atendimentos coletivos, de representantes de comunidades, entidades de Direitos Humanos, movimentos sociais etc.

A Ouvidoria de Direitos Humanos conta com outros canais de atendimento. Além do telefone 155 e do portal da CGE <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, a ODH também recebe demandas do Disque 100 (Direitos Humanos), público atendido na sede, instituições públicas e organizações de Direitos Humanos, movimentos sociais e ONGs.









Espera-se que, para além do recebimento das demandas pelos cidadãos, com atendimento qualificado, apuração, encaminhamentos e acompanhamento por parte da equipe, a Ouvidoria de Direitos Humanos contribua para formulação, proposição, monitoramento e incidência sobre as políticas públicas de Direitos Humanos no Estado do Ceará.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A equipe da Ouvidoria de Direitos Humanos construiu o Relatório de atividades de 2018 em tempo hábil para ser entregue dentro do prazo, porém com a exoneração dos dirigentes que ocorreram em decorrência do início de um novo período de gestão administrativa do Poder Executivo Estadual acompanhado de uma reforma administrativa no Estado dificultaram a necessária avaliação e assinatura do referido documento. Assim que a equipe da Ouvidoria tomou conhecimento dos novos dirigentes providenciou a análise do Relatório e o necessário envio para a CGE.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste tópico serão apresentados os principais dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria de Direitos Humanos, no período de 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018 em relação ao período de 01 de janeiro de 2019 a dezembro de 2019. Será realizada uma breve análise das principais informações.

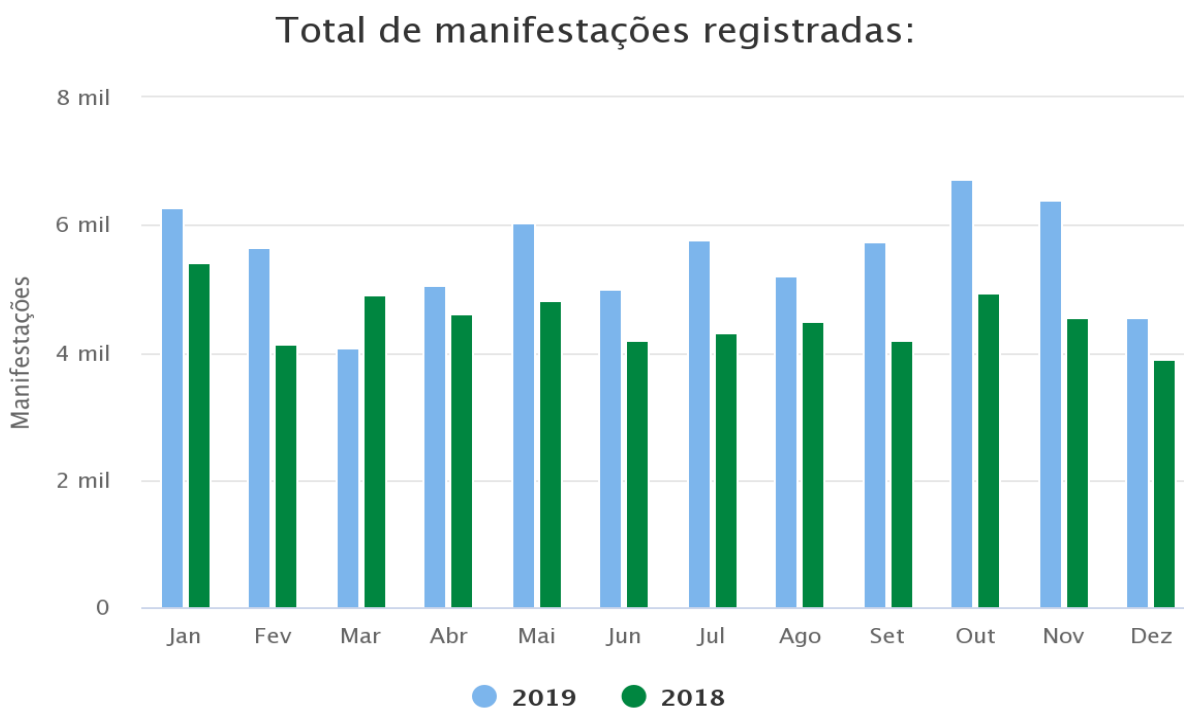
-  **Meio de Entrada**
-  **Tipo de Manifestação**
-  **Assunto e Sub-ASSUNTO**
-  **Tipificação/Assunto**
-  **Tipo de Serviços**
-  **Programa Orçamentário**
-  **Manifestações por Unidade**
-  **Município**

3.1 - Total de Manifestações do Período

Estatísticas gerais

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual
 34 (4,17%)
 Total de manifestações finalizadas
 767 (94,11%)
 Total de manifestações finalizadas parcialmente
 10 (1,23%)
 Total de manifestações pendentes
 2 (0,25%)
 Tempo médio de resposta
 10,78 dias
 Resolubilidade
 90,09%

Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 a 2019



Ao comparar o quantitativo de manifestações entre o ano de 2018 a 2019 percebemos que existe um crescimento significativo em quase todos os meses do ano. O maior número de demandas demonstra a legitimidade adquirida pela Ouvidoria de Direitos Humanos desde sua criação em 2017 junto a rede de defesa de direitos fundamentais no Estado do Ceará.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	5	286	5620%
Internet	87	67	- 29%
Presencial	438	424	- 3,3%
Telefone Fixo	5	0	- 500%
E-mail	64	2	- 6100%
Redes sociais	2	0	- 200%
Carta	0	0	0%

O aumento significativo de manifestações através do telefone 155 é fruto da divulgação da Ouvidoria de Direitos Humanos junto a população cearense. Os operadores da Central 155 em Canindé, que já passaram por capacitação em 2017, aprimoraram a percepção dos inúmeros casos de violação de Direitos Humanos que envolvem de forma transversal várias secretarias que compõem o Governo do Estado. Já o número de atendimentos presenciais é oriundo da legitimidade do equipamento na grande Parangaba onde está situado e região metropolitana de Fortaleza pelo fácil acesso através do Metrô de Fortaleza e Terminais de ônibus. A Ouvidoria de Direitos Humanos herdou a equipe multidisciplinar que fazia parte do Centro de Referência em Direitos, formada por advogado, psicóloga e Assistente Social, que atendem diariamente demandas espontâneas e agendamentos. Além disso, é comum manifestações que abordam questões de interesse coletivo (demanda por moradia de uma comunidade urbana, por exemplo) ou difusa (acesso à saúde, por exemplo). Isso implica na repercussão da manifestação sobre uma grande quantidade (ou mesmo indeterminada de cidadãos).

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	71	296	316,9%
Solicitação	476	405	-17%
Denúncia	115	76	51%
Sugestão	3	2	50%
Elogio	3	0	0%

A Reclamação e Denúncia são vistas de forma semelhantes para realizar uma manifestação que contenha o teor de violação de Direitos Humanos, portanto isso explica o número expressivo de acessos. Já a Solicitação apresenta um número significativo por ser o meio de entrada de manifestações referentes a orientações a população que acessa o equipamento de forma presencial e que recebe atendimento da equipe multidisciplinar diariamente.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Violação de Direitos Humanos	285
Solicitação	Orientação Jurídica	390
Denúncia	Violação de Direitos Humanos	65
Sugestão	Atendimento de servidor público	2
Elogio	Ausente	0

A Ouvidoria de Direitos Humanos foi criada prioritariamente para atender, encaminhar e monitorar as violações de direitos humanos que chegam até o equipamento e por isso apresenta um número significativo. A Orientação Jurídica é um serviço ofertado pelo equipamento e é bastante acionado de forma presencial. A participação da Ouvidoria no empoderamento do cidadão através

do conhecimento de seus direitos é fundamental para a efetivação de uma política de Direitos Humanos.

3.4 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Violação Direitos Humanos	Agressão física a Presos	347
	Conduta inadequada de Policial Militar	15
	Maus tratos Idoso e PCD	5
Assistência institucional e Orientação Jurídica	Assistência Institucional e orientação Jurídica	381
	Apuração de crimes	6
	Demora no atendimento	3
Apuração e Procedimentos	Conduta inadequada de servidor público	3

O Sistema Penitenciário passou por diversas transformações em 2019 com a criação de novas regras, transferência de pessoas presas e a tentativa de combate ao crime organizado que provocaram vários incidentes no Estado do Ceará. A Ouvidoria foi acionada por diversos familiares que ficaram aflitos com a suspensão temporária de visitas e a mudança de regras para a entrada de materiais de higiene e alimentação. Várias inspeções foram realizadas para tentar pacificar e evitar que violações de direitos humanos pudessem ocorrer. O Ministério público, Defensoria Pública e Comitê de Combate a Tortura estiveram presentes nas unidades prisionais. A Ouvidoria apresentou números e relatórios para a Controladoria Geral de Disciplina e para a Secretaria de Administração Penitenciária solicitando providências. A Assistência Institucional e Orientação Jurídica é um serviço bastante acessado pela população que necessita conhecer seus direitos para exercer sua cidadania.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total

Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	100%
---	-------------

A Promoção e Defesa dos Direitos Humanos é o Programa Orçamentário previsto para o equipamento. Vale destacar que a proposta da Ouvidoria é prioritariamente trabalhar para a prevenção e combate das violações de direitos humanos no Estado do Ceará.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Equipe Técnica	100%

A Ouvidoria de Direitos Humanos é composta por 1 (um) Ouvidor, 1(um) Advogado, 1(uma) Psicóloga, 1 (uma) Assistente Social, 1 (uma) Técnica em Secretariado e 1 (uma) Técnica referência para Conflitos Fundiários que realizam o trabalho previsto no Decreto de sua criação. Está vinculada a Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos. Dentro da referida Secretaria possuem coordenadorias temáticas que acionam a Ouvidoria sempre que recebem denúncias de violações de Direitos Humanos, como a Coordenadoria da Igualdade racial, Coordenadoria LGBT, Coordenadoria do Idoso e da Pessoa com Deficiência e a Coordenadoria de Políticas Públicas para a Promoção em Direitos Humanos.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2018	2019
Fortaleza	55	79
Maracanaú	3	5
Caucaia	2	4
Sobral	2	3
Aquiraz	1	2

A Ouvidoria de Direitos Humanos é bastante acionada pelo Município de Fortaleza onde está situada, pela região metropolitana de Fortaleza e por vários municípios do interior do estado. Vale destacar que é imprescindível para a realização do trabalho de combate de violações de Direitos Humanos no interior do Estado o fomento de equipamentos vinculados aos municípios para realizar a articulação com órgãos de defesa, como delegacias, Defensoria pública, Ministério

Público, Centro de Referência Especializado de Assistência Social, Conselho Tutelar, entre outros...

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	642	701
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	23	77
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	2	1
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	1	0
Total	668	779

Em janeiro e fevereiro de 2019 a Ouvidoria de Direitos Humanos recebeu um grande número de manifestações devido a crise no sistema penitenciário e o combate ao crime organizado em todo o Estado do Ceará e com reflexo nas unidades penitenciárias, com suspensão de visitas, transferência de detentos e vários episódios que motivaram a vinda da Força Nacional para conter

a referida crise. Muitos atendimentos impactaram sobremaneira o funcionamento do órgão. Devemos considerar que 2019 com o início de uma nova gestão no poder executivo estadual tivemos a exoneração de todos os cargos comissionados e gestores dos órgãos que também dificultou a prorrogação de prazos de respostas. Vale destacar a reforma administrativa que pôs fim a Secretaria do Gabinete do Governador e criou a Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania e Direitos Humanos. A equipe da Ouvidoria de Direitos Humanos perdeu dois integrantes com a mudança de gestão que não foram recontratados, o equipamento passou um tempo considerável sem gestor com atribuição de prorrogar manifestações.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	96%	89,9%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	4%	10,01%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Após a reforma administrativa e a nomeação de novos gestores apresentamos a necessidade de prorrogação de manifestações que apresentam maior complexidade, demonstramos que o tempo de resposta de determinadas demandas deve ser maior e que necessitamos de prorrogação. A gestão se propôs a auxiliar para que haja melhoria no índice de resolubilidade.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2018	6d

Tempo Médio de Resposta 2019

10,78d

Diante do que foi exposto referente ao aumento de demandas complexas, diminuição de membros da equipe e a reforma administrativa do estado, seria previsível o impacto no aumento do tempo de resposta das manifestações. Esperamos aprimorar o referido índice para atender os anseios do cidadão que procura a Ouvidoria de Direitos Humanos.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,27
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,27
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,27
Média	4,35
Índice de Satisfação:	87
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,4

Total de pesquisas respondidas	15
--------------------------------	----

Representação da Amostra	1%
--------------------------	----

Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

4.3 Em números absolutos os principais assuntos foram:

- 1) Assistência e orientação jurídica – Solicitação de serviço (390);

2) Violação de Direitos Humanos – Denúncia (65);

3) Reclamação – Violação de Direitos Humanos (285).

O assunto “assistência e orientações jurídicas” demonstra a referência que a população têm no equipamento para “procurar os direitos”. A equipe técnica da Ouvidoria conta com um profissional do direito, que realiza orientações jurídicas. No Brasil, a competência para assistência jurídica gratuita é da Defensoria Pública, tanto do Estado como da União. Caso a orientação jurídica promovida pela Ouvidoria não seja suficiente para resolução da demanda, a questão é encaminhada para o atendimento da Defensoria Pública.

A ODH trabalha em conjunto com a Defensoria Pública do Estado e da União não apenas no fluxo de demandas individuais, mas também tratando junto à Ouvidora Externa da Defensoria Pública do Estado e os núcleos especializados, como moradia, mulheres, Direitos Humanos etc.

Quanto à solicitação de documentos, a Ouvidoria realiza encaminhamentos para os respectivos órgãos públicos. Em razão da considerável demanda recebida, pode-se analisar um fluxo específico com o serviço Vapt Vupt da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos.

Cabe analisar o assunto Violação de Direitos Humanos. Esse assunto seria, em tese, o principal para atuação da ODH. No entanto, percebemos que diversas violações de direitos humanos são relatadas em outros assuntos e tipos de manifestação, o que exigira uma análise mais detalhada do conjunto das manifestações. As manifestações que apresentam informações de maior gravidade, situações de grande repercussão social e de natureza coletiva e individual exigem uma atuação mais atenta e complexa pela ODH. O Ouvidor e a equipe técnica realizam constantemente reuniões com órgãos públicos (não apenas do Governo do Estado) e com conselhos de direitos para tratar dos diversos assuntos recebidos.

Tem-se como metodologia de atuação fundamental o acionamento de todos os órgãos públicos mais próximos do local da violação para que possam incidir para proteção e defesa do direito, além de procurar superar a situação de vulnerabilidade. Isso é feito tanto “caso a caso”, como em assuntos estratégicos, como, por exemplo, atuação preventiva e repressiva da segurança pública, Sistema Penitenciário e articulação da rede socioassistencial, mobilização de atores do sistema de justiça etc.

Acredita-se que a instalação do Comitê Gestor Estadual da Rede de Defesa de Direitos Humanos – ligado à ODH – propiciará um espaço institucional de discussões estratégicas para o enfrentamento de causas de violações de direitos identificadas nas manifestações dos usuários do Ceará Transparente.

5 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Esta Ouvidoria tem atuado diuturnamente na atenção a graves violações de Direitos Humanos, bem como dando suporte a Coordenadorias de políticas públicas especializadas na promoção de cada segmento vulnerável atinente a temática de Direitos Humanos. Tal atuação tem grande importância no acompanhamento/tratamento de tais ocorrências, bem como na solução e prevenção que se deseja alcançar, de forma articulada com os órgãos afins, bem como a Sociedade Civil, gerando também sugestões e encaminhamentos ao Estado, para auxílio na avaliação de realidades e planos de enfrentamento.

6 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O Ouvidor de Direitos Humanos, bem como a equipe da ouvidoria, compreende a importância da permanente capacitação e qualificação do trabalho desenvolvido, bem como a articulação entre as diversas ouvidorias e com a estrutura da CGE. O Ouvidor Franklin Dantas e o

advogado Jalmi Teles se fizeram presentes nos encontros das reuniões de Rede de Controle Social promovido pela CGE ao longo do ano de 2019.

O Ouvidor Franklin Dantas participou da formação em Ouvidoria da Rede Ouvir, promovido pela CGE.

Participação em oficina para elaboração e atualização da Carta de Serviços do Cidadão, no sistema de Transparência e acesso a informação do Estado.

Em novembro de 2019, o Ouvidor Franklin Dantas e o advogado Jalmi Teles participaram da oficina de elaboração do relatório de gestão, promovida pela CGE, na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará.

Em suma esta Ouvidoria se fez presente nas reuniões e eventos da Controladoria Geral do Estado, e, efetivamente, em suas atividades operando as conexões com demais Ouvidorias Setoriais, sobretudo com as relativas a órgãos diretamente atuantes na defesa e promoção de Direitos Fundamentais, direitos universalizados e deveres do Estado, tais como Segurança Pública, distribuição da Justiça, sistemas de restrição de Liberdade, acesso a Educação, Saúde etc.

7 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria de Direitos Humanos pretende-se a ser um órgão pró-ativo, apresentando projetos, práticas e ações inovadoras na Administração Pública, tendo em vista o aprimoramento de políticas e serviços públicas de direitos humanos no âmbito do governo do estado. Nesse sentido, foram realizadas as seguintes ações:

Atuação em Demandas Coletivas Através de Mediações de Conflitos Fundiários:

A Ouvidoria de Direitos Humanos conta com uma assessoria para conflitos fundiários, que busca atuar em uma perspectiva de mediação e criação de mecanismos e instrumentos para a garantia dos direitos humanos no tratamento dos conflitos coletivos possessórios. A atuação se dá

através do recebimento de denúncias, realização de visitas às comunidades e elaboração de relatórios, encaminhamentos e monitoramento dos casos atendidos.

A assessoria tem entre as suas principais atribuições, auxiliar na interlocução entre movimentos sociais e comunidades que lutam pelo acesso à terra e à moradia digna e as instâncias do Poder Público e do sistema de justiça.

Um importante aspecto do trabalho desempenhado consiste em estabelecer um fluxo de diálogo com as mais diversas secretarias do Governo Estado do Ceará, dentre as quais podemos destacar a Secretaria de Desenvolvimento Agrário, a Secretaria das Cidades, Casa Civil e a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social, tendo em vista o caráter intersetorial das demandas envolvidas.

As experiências de mediação de conflitos fundiários, urbanos e rurais, têm se mostrado estratégicas para o fortalecimento de políticas agrárias, aquisição de terras rurais e regularização fundiária em meio urbano.

Dentre as principais atividades desenvolvidas em 2019, destacam-se:

- **GT das Comunidades da Zona Costeira:** grupo de trabalho interinstitucional criado no final de 2016, com o objetivo de acompanhar comunidades tradicionais da Zona Costeira do Estado do Ceará que passam por processos de conflitos e violência, dentre as quais se destacam a Comunidade Quilombola do Cumbe (Aracati/CE) e a Comunidade da Tatajuba (Camocim/CE). No ano de 2019, diante de um contexto desfavorável à continuidade dos processos de demarcação de terra junto aos órgãos federais, bem como de acirramento de conflitos envolvendo militantes de direitos humanos, algumas das principais discussões do GT foram a segurança das lideranças, bem como o acompanhamento dos pedidos de TAUS – Termo de Autorização de Uso Sustentável junto à Superintendência de Patrimônio da União e ao IBAMA. Ao todo foram realizadas 11 reuniões em 2019.
- **Conselho Deliberativo – Programa de Proteção a Defensores de Direitos Humanos – PPDDH/CE:** a Ouvidoria de Direitos Humanos compõe o Conselho Deliberativo do PPDDH/CE, representando a Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS na condição de suplente. Em 2019 foram realizadas 11 reuniões ordinárias do Conselho Deliberativo para discussão de casos e acompanhamento

do funcionamento do programa. Houve ainda 3 dias de encontro para realização de planejamento e avaliação do programa.

- **GT Carcerário:** em 2019, foi criado por iniciativa da Defensoria Pública do Estado um grupo de trabalho interinstitucional para discutir e encaminhar casos envolvendo violações de direitos humanos no sistema carcerário do Ceará. A Ouvidoria de Direitos Humanos compõe este grupo de trabalho e esteve presente em 3 reuniões de acompanhamento da demanda. A Ouvidoria participou ainda de uma reunião ampliada na sede da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB/CE para escuta de familiares e encaminhamento das demandas apresentadas.

Casos em acompanhamento:

A assessoria para conflitos fundiários vem atuando no sentido de auxiliar na mediação de demandas coletivas envolvendo o acesso à terra e à moradia. Tratam-se de casos complexos de conflitos fundiários rurais e urbanos, em sua maioria envolvendo um grande número de famílias em situação de extrema vulnerabilidade social, que demandam diálogo e atuação interinstitucionais para seu adequado tratamento.

A Ouvidoria de Direitos Humanos acompanha atualmente **61 casos** de conflitos fundiários rurais e urbanos, em sua maioria com processos judiciais em andamento.

Dentre os principais casos acompanhados em 2019, destacam-se:

- Comunidade Açaí (Fortaleza/CE): ocupação urbana em terreno da Universidade Federal do Ceará, em Fortaleza/CE, com aproximadamente 120 famílias – o caso é assessorado juridicamente pela Defensoria Pública da União e durante o ano de 2019 foram realizadas reuniões e audiência extrajudicial com o intuito de buscar uma solução para o conflito que garanta o direito humano à moradia. O caso continua em monitoramento;
- Comunidade Santa Fé (Ancuri, Fortaleza/CE) – comunidade composta por 102 famílias, assessorada juridicamente pela Defensoria Pública do Estado e acompanhada Ouvidoria de Direitos Humanos. No ano de 2019 foram realizadas reuniões e atendimentos com a comunidade, além de visita *in loco*. Caso em monitoramento;
- Comunidade Jardim Iracema (Fortaleza/CE) – ocupação urbana composta por 120 famílias, assessorada juridicamente pela Defensoria Pública do Estado e acompanhada

pela Ouvidoria de Direitos Humanos. No ano de 2019 foram realizadas reuniões e atendimentos com a comunidade, além de visita *in loco*. Caso em monitoramento;

- Comunidade Nova Conquista – Bairro Dendê (Fortaleza/CE) – ocupação urbana composta por aproximadamente 100 famílias em situação de extrema vulnerabilidade social. No ano de 2019 foi realizada visita *in loco* e acompanhamento de caso junto ao Escritório de Direitos Humanos Dom Aloísio Lorscheider – EDHAL, da Câmara Municipal de Fortaleza;
- Comunidade das Placas – Bairro Vicente Pinzón (Fortaleza/CE) – ocupação urbana composta por aproximadamente 100 famílias em situação de extrema vulnerabilidade social. No ano de 2019 a Ouvidoria de Direitos Humanos acompanhou audiências judiciais e demais encaminhamentos do caso junto à Defensoria Pública do Estado;
- Fazenda Canafistula – Santana do Acaraú/CE – conflito agrário envolvendo cerca de 10 famílias que pleiteiam a aquisição da terra pelo Governo do estado do Ceará. Caso acompanhado pela Ouvidoria, juntamente com o Instituto de Desenvolvimento Agrário (IDACE), Programa de Proteção a Defensores de Direitos Humanos (PPDDH) e Casa Civil do Governo do Estado.
- Fazenda Lagoa Cercada – Mauriti/CE - conflito agrário envolvendo cerca de 30 famílias que pleiteiam a aquisição da terra pelo Governo do estado do Ceará. Caso acompanhado pela Ouvidoria de Direitos Humanos, juntamente com o Instituto de Desenvolvimento Agrário (IDACE), Secretaria de Desenvolvimento Agrário e Casa Civil do Governo do Estado;
- Acampamento Zé Maria do Tomé – grave conflito agrário envolvendo 200 famílias que ocuparam parte do Perímetro Irrigado Jaguaribe Apodi, na zona rural de Limoeiro do Norte/CE. Caso acompanhado pela Ouvidoria de Direitos Humanos, Defensoria Pública da União, Escritório de Direitos Humanos Frei Tito de Alencar, Cáritas Diocesana de Limoeiro, Secretaria de Desenvolvimento Agrário do Ceará, UECE/FAFIDAM, Casa Civil do Estado.

É importante destacar que o acompanhamento de demandas coletivas é um dos principais eixos de atuação da Ouvidoria de Direitos Humanos. Dentre as atividades realizadas pela equipe podemos destacar visitas *in loco* e atividades públicas, como por exemplo a participação em reuniões, o acompanhamento de diligências, os atendimentos e missões para apuração de violações

de direitos humanos. Entre janeiro e dezembro de 2019, o Ouvidor e a Equipe Técnica participaram de inúmeras reuniões externas, audiências públicas, formações (capacitações, seminários etc), diligências, que somaram cerca de 72 ações.

Atendimento ao público: objetivo de manter um canal direto com cidadão, ouvidor e acolhendo demandas relacionadas à violações de direitos. O atendimento ao público ocorre de forma espontânea ou previamente agendada, individual ou coletivamente. Também é possível o atendimento presencial a partir da avaliação da demanda provocada pelo Sistema de Ouvidorias, como forma de colher mais informações para o melhor tratamento da questão;

DISQUE 100 /180 e Sistema Ceará Transparente /155

Entre as mais expressivas projeções para o novo exercício de 2020, está o estabelecimento de fluxo direto desta Ouvidoria de Direitos Humanos do Estado do Ceará com a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, da União, a ser celebrado através de Acordo de Cooperação Técnica, para encaminhamento, tratamento e monitoramento de denúncias neste Estado, colhidas através do sistema Federal. Atualmente, tais denúncias chegam apenas parcialmente, porquanto enviadas para a Secretaria de Direitos Humanos do Município de Fortaleza, e desta para a ODH, parcialmente, excetuadas as ocorrências no território da Capital.

Tal realidade atual, que se buscará superar, gera distorção na avaliação do quadro geral e consequentes necessidades afirmativas para defesa e promoção de Direitos.

Assim, o desejável é a integração dos sistemas Federal (Disque 100 e Disque 180) e Estadual (155 / Ceará Transparente) , com aperfeiçoamento na colheita e tratamento das graves violações de Direitos Humanos, com agilidade e atenção para cada respectivo segmento nos termos do Plano Nacional de Direitos Humanos. Ou seja, podendo mapear e monitorar as ocorrências, promovendo iniciativas para defesa de Direitos e gerando informações fidedignas para as políticas públicas. Neste sentido cumpre mostrar como tipos emblemáticos de violações as seguintes:

- A - Crianças e adolescentes
- B - Pessoas idosas
- C - Pessoas com deficiência
- D - Pessoas em restrição de liberdade
- E - População LGBT
- F - População em situação de rua
- G - Discriminação étnica ou racial

- H -Tráfico de pessoas
- I -Trabalho escravo
- J - Terra e conflitos agrários
- L - Moradia e conflitos urbanos
- M -Violência contra ciganos, quilombolas, indígenas e outras comunidades tradicionais
- N -Violência policial
- O – Violência contra comunicadores e jornalistas
- P -Violência contra migrantes e refugiados
- Q - Violência contra Mulher (Disque 180)

Em anexo, segue classificação das ocorrências do Dique 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos) encaminhadas parcialmente, pela Secretaria de Direitos Humanos de Fortaleza em 2019. Cumpre lembrar que as denúncias de violações tipicamente contra a Mulher são colhidas pela união em outro Sistema (disque 180) que em 2020, será unificado ao sistema disque 100.

leve-se em consideração também, que a temática de Violência contra a Mulher, conta com equipamentos Específicos, com os quais temos parceria, e para os quais os encaminhamentos são direcionados.

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ODH, mantendo sua Equipe interdisciplinar, retornará a antiga nomenclatura: Centro de Referência em Direitos Humanos, voltando a suas origens de atuação, mas continuando vinculada ao sistema de Ouvidorias do Estado, buscando integrar os fluxos de informação nas demandas para encaminhamento, monitoramento e facilitação de soluções das graves violações de direitos humanos porventura ocorridas no Estado do Ceará.

Com o acesso que teremos por ocasião da celebração de termo de cooperação com a União, para acesso aos dados coletados pela Ouvidoria nacional de Direitos Humanos, teremos incremento de serviços, e necessitaremos de correspondente apoio para manter resolutividade, cumprir prazos de entrega de relatórios e cumprir com as atividades propostas da CGE, fornecendo dados para as políticas públicas específicas, bem como apoio qualificado as coordenadorias temáticas da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos, tarefa em que a equipe muito se empenha.

9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Considerando o que foi exposto, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria de Direitos Humanos, pode-se apontar as seguintes sugestões:

- Instituição do Comitê Gestor Estadual da Rede de Defesa de Direitos Humanos;
- Realização de reuniões periódicas da Ouvidoria de Direitos Humanos com as demais coordenadorias especiais temáticas das políticas públicas no âmbito da Secretaria Executiva de Direitos Humanos, bem como da Cidadania, Assistência Social, demandas encaminhadas pela Casa Civil, bem como articulação com as Comissões de Defesa de Direitos Humanos de instituições públicas e privadas de notória relevância;
- Divulgação – nos meios de comunicação institucionais – das ações da Ouvidoria de Direitos Humanos, como forma de promoção e educação em Direitos Humanos.

Fortaleza, 17 de Fevereiro de 2020

Franklin Freire Dantas
Ouvidor Especial de Direitos Humanos

10 - PRONUNCIAMENTO DAS DIRIGENTES DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atestando ter tomado conhecimento e indico as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição

Fortaleza, 29 de janeiro de 2020.

Maria do Perpétuo Socorro França

Secretária de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos
do Estado do Ceará - SPS

Lia Ferreira Gomes

Secretária Executiva de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos