

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024

OUVIDORIA



EQUIPE DA OUVIDORIA GERAL

Maria do Céu Cavalcanti Palmeira

Ouvidora Geral

Thaís de Araújo Carvalho

Assessora Jurídica

Ana Karolina Gomes Viana

Estagiária de Serviço Social

Julianna Karla de Freitas Travassos

Estagiária de Serviço Social

Paloma Dayse Batista Henriques

Estagiária de Serviço Social

Sandra Maria Pereira dos Santos

Estagiária de Serviço Social

Maria Barbato Palma

Estagiária de Direito

SUMÁRIO

Mensagem do Ouvidor	4
Atuação	6
Atuação interna	7
Atuação externa	9
Cijus	12
Diagnóstico	13

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública da Paraíba é externa, ligada a movimentos sociais e comprometida com a garantia dos Direitos Humanos. Instituída pela Lei Complementar 132/2009, possui como objetivo assegurar a defesa dos direitos individuais e coletivos de forma integral e gratuita aos necessitados, bem como a efetivação de práticas democrático-participativas.

Nossa missão é promover a transformação social por meio da expansão do atendimento e do fortalecimento do modelo público de assistência jurídica, consolidando a Defensoria como uma instituição autônoma e essencial para o acesso à Justiça. Nossa atuação se realiza de maneira ética e qualificada, utilizando ferramentas profissionais que visam entender a realidade para facilitar o acesso aos direitos sociais.

A gestão de 2023-2024 foi horizontal, focada tanto nas demandas externas, encaminhamentos, articulações e apoio aos assistidos hiper vulnerabilizados, quanto no diagnóstico das falhas institucionais, apurando reclamações e denúncias, propondo melhorias e conectando a sociedade à sua Defensoria, com seus resultados apresentados no presente relatório. Além disso, foi um ano marcado pelo intercâmbio institucional com órgãos que foram parceiros, em destaque os Conselhos de Direitos, o Instituto Médico Legal, Instituto de Polícia Científica, delegacias, instituições de longa permanência, pastorais e projetos sociais,

Como Ouvidora Externa, representando a sociedade civil e contando com uma estrutura administrativa adequada, meu papel foi assegurar uma Defensoria conectada com o povo e focada em atender aos invisibilizados e excluídos. Sinto-



me profundamente honrada por ter atuado como interlocutora entre a Defensoria, os assistidos e os movimentos sociais. Esta experiência foi extremamente enriquecedora e alinhada com a profissão de assistente social, que busca combater violações de direitos humanos, preconceitos e intolerâncias. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental como instrumento nessa luta, ajudando a garantir que todos os grupos sociais recebam a atenção e o apoio necessários.

Gostaria de expressar minha sincera e profunda gratidão à gestão da Dra. Maria Madalena Abrantes Silva, ao Dr. Ricardo José Costa Souza Barros ao Corregedor Dr Coriolano Dias de Sá Filho, bem como a todos os Defensores Públicos, servidores e estagiários da Instituição. Em especial, gostaria de reconhecer e agradecer aos Defensores de Direitos Humanos, Dr. Manfredo Estevam Rosenstock e à Defensora Pública Dra. Fernanda Peres da Silva, atual coordenadora do Núcleo Especial de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania, por terem caminhado comigo nesses 4 anos, acreditando em meu potencial.

Minha eterna gratidão se estende também à equipe da Ouvidoria, em particular às estagiárias de pós-graduação, que estão plenamente preparadas e recomendadas para atuar na defesa dos Direitos Humanos em suas respectivas áreas de atuação.



Finalizo meus quatro anos de mandato com muita honra e gratidão, sabendo que cumpri o meu dever e fui instrumento para o bem e para a justiça. Na minha gestão a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública da Paraíba amparou mais de 10.000 pessoas e se tornou referência em uma assistência humanizada, inclusiva, diversa e plural.

Respeitosamente,
Maria do Céu Cavalcanti Palmeira

ATUAÇÃO

A atuação da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública da Paraíba foi norteada primordialmente pela ética, empatia e justiça social. De tal modo, prezou-se por uma assistência humanizada e sem discriminação, utilizando-se de uma linguagem simples e clara para garantir a compreensão e acolher com respeito e atenção.



Isto posto, foi sistematizada em dois grandes eixos de trabalho, interno e externo. O primeiro tange às atividades típicas, com enfoque em elogios, reclamações e denúncias. Por sua vez, o segundo refere-se às práticas de ampliação do diálogo e aproximação com movimentos sociais, grupos e organizações da sociedade civil com a Instituição.



Como Ouvidora Externa, representando a sociedade civil e contando com uma estrutura administrativa adequada, meu papel foi assegurar uma Defensoria conectada com o povo e focada em atender aos invisibilizados e excluídos. Sinto-me profundamente honrada por ter atuado como interlocutora entre a Defensoria, os assistidos e os movimentos sociais. Esta experiência foi extremamente enriquecedora e alinhada com a profissão de assistente social, que busca combater violações de direitos humanos, preconceitos e intolerâncias. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental como instrumento nessa luta, ajudando a garantir que todos os grupos sociais recebam a atenção e o apoio necessários.

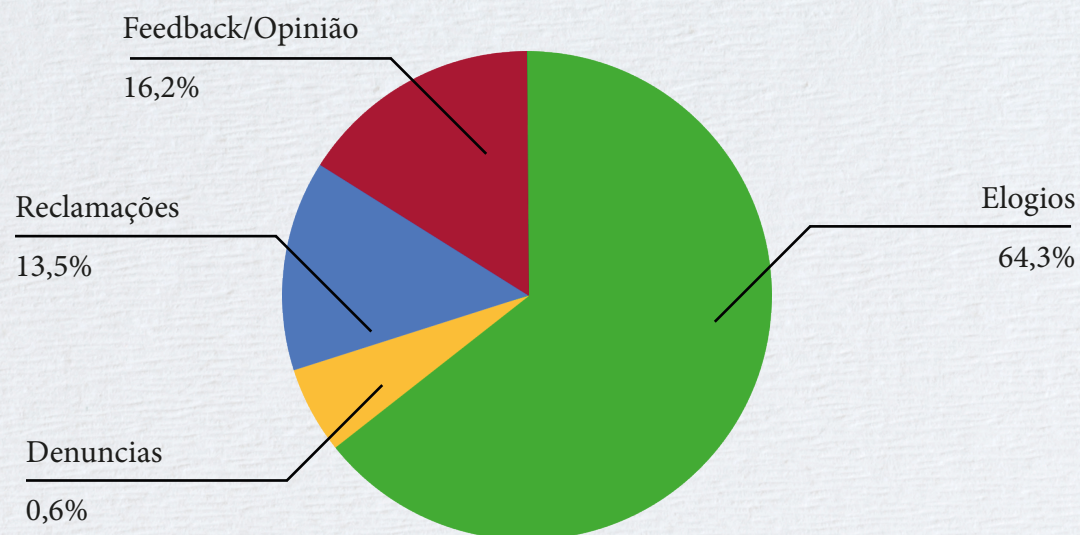
ATUAÇÃO INTERNA

Através de uma equipe capacitada e atenta, a Ouvidoria Geral empregou-se como interlocutora, mediando a comunicação entre a comunidade assistida e os servidores da Defensoria Pública da Paraíba. Ademais, recepcionou o assistido de forma indulgente, priorizou o diálogo e agilidade na solução de conflitos, a fim de garantir assistência integral, gratuita e de qualidade.

Nesse contexto, apesar de estar lotada na sede da instituição, a Ouvidoria atuou remotamente em todo o território paraibano. Canais de comunicação tais quais telefone institucional, email e formulários de satisfação foram amplamente divulgados em todas as comarcas, proporcionando um amparo à todos que busquem e necessitem da Ouvidoria Geral.

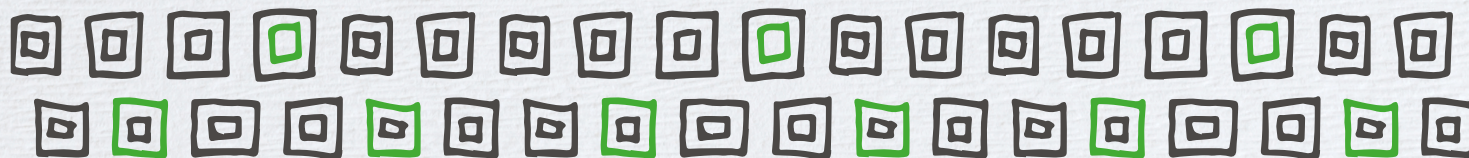
Entre os meses de agosto de 2023 e julho de 2024 foram registrados 171 elogios, comprovando tanto a eficiência do trabalho quanto a aptidão dos profissionais. Ainda, houveram 37 sugestões e opiniões recebidas e analisadas pelo setor, dentre as quais, as passíveis de implementação foram debatidas e encaminhadas à assessoria de gabinete.

As 36 reclamações e 16 denúncias do presente ano de gestão foram recepcionadas e apuradas detalhadamente, garantindo o direito de defesa preliminar ao reclamado, com intuito de coletar informações de ambas as partes e realizar uma apreciação justa e imparcial da situação. Logo, foram realizados relatórios de todas as queixas, com os respectivos pareceres, e, ante a necessidade de cada caso, encaminhados ao Corregedor-Geral para análise e providências.



Cumpramos destacar a atuação preventiva da Ouvidoria, isto é, agindo na qualidade de facilitador de comunicação entre assistido e defensor. Desta forma, por meio da equipe multidisciplinar, minimizou-se os ruídos das comunicações, prestando-se acolhimento e esclarecimentos aos usuários da Defensoria, bem como desmistificar o linguajar jurídico em uma linguagem mais simples, sanando angústias e incertezas que podem se transformar em reivindicações.

Para mais, participou, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do estado da Paraíba, apresentando as fragilidades da instituição e intercedendo pela sociedade civil. Em suma, num escopo interno, na gestão 2023-2024, a Ouvidoria Geral amplificou as vozes dos assistidos e amparou aqueles que carecem.



ATUAÇÃO EXTERNA

No panorama externo, o trabalho consistiu na fortificação do elo entre a Defensoria Pública da Paraíba e seus usuários, isto é, buscou-se aproximar a Instituição da realidade da população assistida, a fim de assegurar o conhecimento, compreensão e acesso dos utentes aos serviços fornecidos, como também a preservação de seus direitos individuais e coletivos.

Além disso, considerando a hipervulnerabilidade dos utentes, os serviços da Ouvidoria também foram compenetrados em amparar os indivíduos, de maneira a minimizar o grau de fragilidade societária. Assim, através de instrumentos socioassistenciais, promoveu-se uma rede de proteção ao assistido. A teia contou com a atuação conjunta de várias esferas apoiadoras, articulações com o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, Centro de Referência de Assistência Social e Centro de Atenção Psicossocial foram imprescindíveis para o êxito no acolhimento.

Destarte, o suporte não se restringiu às competências da Defensoria Pública, foi além da esfera jurídica e perpassou por todas as áreas assistenciais. Como protocolo, a equipe recebe o assistido, escuta sua demanda, avalia sua necessidade e realiza o devido encaminhamento. Seja este para Ministério Público, em caso de interesse público ligado à qualidade de uma das partes ou à natureza da questão; Defensoria Pública da União, quando a demanda tanger à competência federal; Casas de Acolhimento, em direção a uma moradia provisória; ou até para o Instituto de Polícia Científica, com o objetivo de facilitar a solicitação de um novo documento de identificação. Assim sendo, o setor instituiu-se como instrumento para preservação da dignidade de seus usuários.

Outrossim, a Ouvidoria realizou 1.158 escutas qualificadas e visitas domiciliares, a fim de buscar o conhecimento aprofundado sobre o atendido, sobre o seu território, as suas necessidades e potencialidades, de maneira a contemplá-lo em sua totalidade. Não obstante, na tentativa de ampliar o acesso à justiça na Paraíba, bem como contornar a morosidade processual, o setor conduziu 430 mediações e conciliações extrajudiciais, incentivando a cooperação das partes, tal qual colocando-as em posição ativa na resolução de seus conflitos.

Ademais, considerando o registro civil das pessoas naturais como um direito humano personalíssimo, com função de concretizar a existência da pessoa, garantir sua individualização e servir como meio de visibilidade perante o Estado e a sociedade. Além disso, por ser o primeiro documento formal e condição essencial para o exercício de direitos na ordem civil e um pré-requisito para a obtenção de documentação básica, a Ouvidoria Geral, em parceria com o Núcleo Especial de Direitos Humanos e da Cidadania (NECID), realiza a solicitação do documento para pessoas hipossuficientes. Na atual gestão foram solicitados 959 registros civis, dentre eles 823 Certidões de Nascimento, 116 certidões de casamento, sendo 49 com averbação do divórcio e 12 com averbação do óbito, bem como foram solicitadas 20 certidões de óbito.

Nessa toada, a Ouvidoria Geral efetuou 4.611 atendimentos e assistências entre os meses de agosto de 2023 e junho de 2024. Significativo crescimento em comparação aos números totalizados pela gestão de 2022-2023, que somaram 2.982. Já em equiparação com os dois anos do mandato 2020-2022, em que os dados integralizaram 2.417, observa-se uma dilatação ainda mais expressiva da assistência. Este aumento demonstra o avanço do trabalho da Ouvidoria, a expansão do seu espaço e credibilidade para com a sociedade civil.

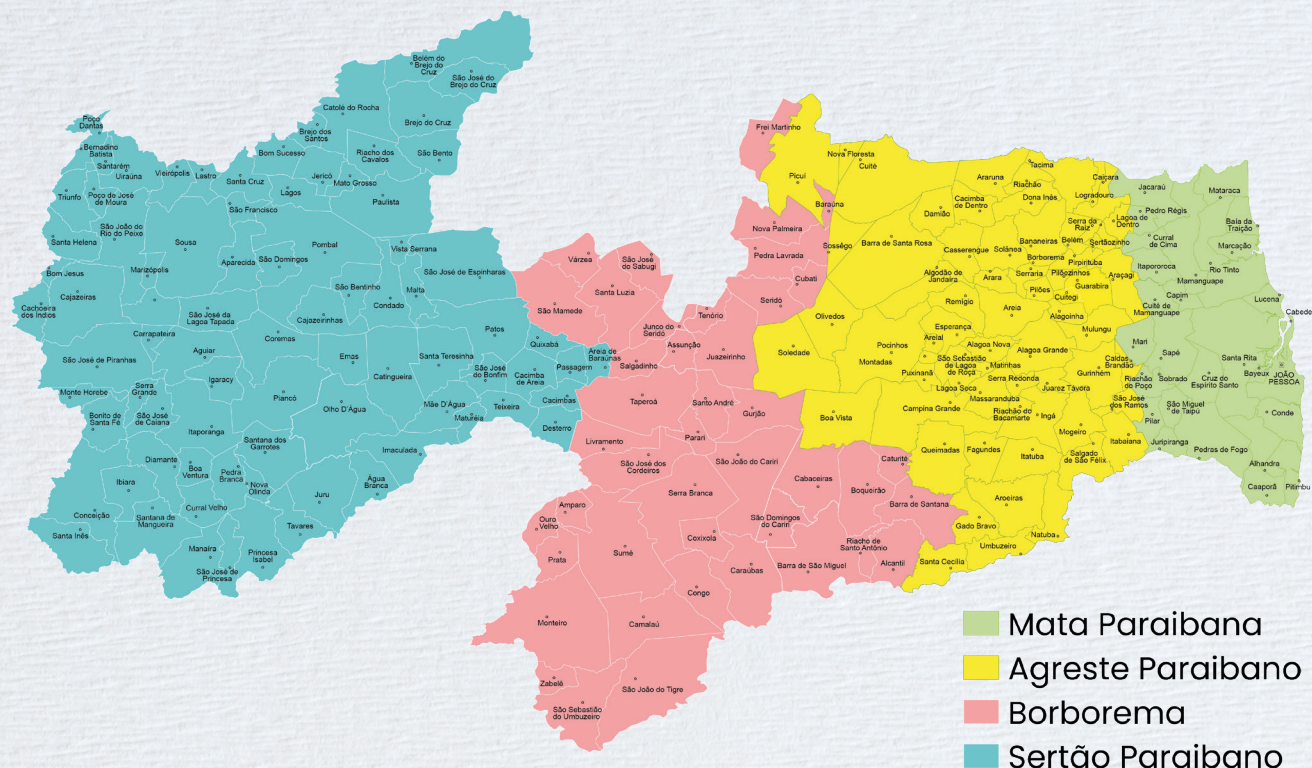
À vista disso, 47% dos serviços concerniram à prestação de informação e esclarecimento de dúvidas, atuação tenaz e essencial para que os usuários da Defensoria Pública da Paraíba possam entender seus direitos e deveres e, assim, alcançar justiça. Com relação ao gênero das pessoas que buscaram o atendimento da Ouvidoria, 68,7% se declaram mulheres, 31,15% homens e 0,15% como pessoas trans.



Já no que diz respeito às localidades das pessoas assistidas, presencialmente, destacaram-se os bairros Gramame, Cruz das Armas e Bairro das Indústrias com maior número de atendimentos. Remotamente, Campina Grande foi o município com o maior número de demandas. Por sua vez, cidades sertanejas como Cuité, Alagoa Nova e Queimadas evidenciaram-se na procura por assistência do setor, ante ao déficit orçamentário e a carência de defensores no Estado. Cumpre enfatizar ainda, que a Ouvidoria Geral contemplou assistidos de todas as regiões do país por meio dos canais digitais, sendo um marco na história do setor.

Para além das assistências habituais, a Ouvidoria Geral possui uma ação intensa dentro dos movimentos sociais. Participou pluralmente de várias esferas da militância por direitos, agregando na luta LGBTQIAPN +, no combate ao racismo e à intolerância religiosa e na batalha por igualdade de gênero, tal como no enfrentamento ao capacitismo e etarismo.

Ainda, com o propósito de conhecer a realidade da população, investigar as vulnerabilidades e atenuar as fragilidades, fez-se presente nas periferias, visitou ocupações e comunidades, bem como quilombos, comunidades indígenas e ribeirinhas. Sob mesmo crivo, a Ouvidoria Geral intentou alcançar seu usuário de forma integral, posicionando-o como protagonista da relação.



Logo, comprometida em promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, cidadania e a defesa dos interesses individuais e coletivos da pessoa idosa e de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado, a Ouvidoria Geral tem assento no Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e atuou ativamente como suplente no Conselho Estadual de Direitos Humanos e na Comissão Estadual de Prevenção à Violência no Campo e na Cidade. Ainda, foi membro do Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas dos Estados, oportunidade que coordenou a Comissão de Políticas Públicas para Mulheres, junto a Fabíola Diniz Araújo de Jesus, Ouvidora no Maranhão, de tal maneira a criar intercâmbios entre as ouvidorias do Brasil e a rede de proteção às mulheres, promovendo a igualdade de gênero e acesso à justiça.

2.3 SUB OUVIDORIA – CIJUS

Na Gestão 2023-2024 a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública da Paraíba ganhou espaço no Centro Integrado da Justiça Social (Cijus), ambiente criado pelo Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba – 13ª região com objetivo de oferecer serviços relevantes às pessoas em situação de vulnerabilidade social. Em adição a Defensoria Pública, o espaço conta com serviços da Prefeitura Municipal de João Pessoa (Sine-JP), Ministério Público do Trabalho da Paraíba (MPT-PB), Fecomércio (Senac), Fiep (Senai), Sebrae/PB, Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana (SEMDH) e Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH).

Nesse contexto, além de fornecer orientações jurídicas, consultas processuais e encaminhamentos, o posto de atendimento da Sub Ouvidoria também engloba reclamações, sugestões, elogios e solicitações. Logo, é mais um local de interlocução com a sociedade civil, de modo a proporcionar oportunidades e acesso à serviços essenciais à dignidade humana.



CONSIDERAÇÕES FINAIS E DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública da Paraíba na gestão 2023-2024 apresentou-se comprometida com a garantia dos Direitos Humanos, a ética e a justiça social. Internamente, a Ouvidoria mediou a comunicação entre a comunidade e os servidores, registrando elogios, sugestões, reclamações e denúncias. A atuação preventiva e a tradução de termos técnico-jurídicos em linguagem acessível foram essenciais para um atendimento humanizado e sem discriminação.

Externamente, a Ouvidoria fortaleceu o elo com os usuários e amparou indivíduos hipervulneráveis, promovendo uma rede de proteção por meio de articulações socioassistenciais. Realizou escutas qualificadas, visitas domiciliares, mediações e conciliações extrajudiciais, além de solicitar registros civis em parceria com o Núcleo Especial de Direitos Humanos e da Cidadania. A inclusão no Centro Integrado da Justiça Social (Cijus) ampliou o alcance da Ouvidoria, proporcionando orientações jurídicas e encaminhamentos.

A gestão apresentou um aumento significativo no número de atendimentos, demonstrando avanço e maior credibilidade junto à sociedade civil. A Ouvidoria se consolidou como uma instituição essencial para o acesso à justiça e a preservação dos direitos humanos, destacando a necessidade de contínua aproximação com a população assistida, ações preventivas de comunicação e fortalecimento das parcerias assistenciais para um amparo mais efetivo.





COMIGRAR

A Defensoria Pública do Estado da Paraíba, através da Ouvidoria Geral, participou ativamente da 1ª Conferência Estadual de Migração, Refúgio e Apatridia da Paraíba, compondo a Comissão 3 - Comunicação e Mobilização. A conferência foi coordenada pela Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senajus/MJSP) e sediada na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em João Pessoa (PB). Foi um evento significativo que reuniu especialistas, representantes de organizações da sociedade civil, autoridades governamentais e o público em geral para debater políticas, identificar desafios e propor soluções para melhorar a situação dos migrantes, refugiados e apátridas na Paraíba.





MULHERES

A Ouvidoria da Defensoria em articulação com o Sindicato das Trabalhadoras Domésticas da Paraíba, participou de ações para fortalecer a luta da igualdade de gênero, reconhecendo a importância da viabilização do acesso aos direitos sociais das trabalhadoras e ao acesso a condições de trabalho justas, salários adequados, benefícios e segurança no trabalho.

FOPO

A Ouvidora Externa também integrou o FOPO-Fórum de Ouvidores do Estado, desenvolvendo uma interlocução entre as ouvidorias públicas e privadas do Estado, por mérito alcançado, recebeu homenagem na Assembleia Legislativa.

CAPACITAÇÃO DOS DEFENSORES E POSSE POPULAR

Através de uma palestra de capacitação, a ouvidoria geral teve o privilégio de recepcionar os 10 novos defensores da Defensoria Pública que foram designados para assumir as comarcas de Patos, Sousa, Conceição, Coremas, Cuité, Itaporanga, Piancó, Santa Luzia, Taperoá e Monteiro. Nesse momento de acolhida, a equipe da ouvidoria falou sobre a atuação do setor frente às demandas da instituição e sobre a importância de fortalecer a rede para garantir um atendimento articulado e humanizado para todos aqueles que utilizam os serviços da Defensoria Pública.

CONSELHO DO IDOSO

A Ouvidora Geral, Céu Palmeira, participou ativamente das reuniões e atividades promovidas pelo Conselho do Idoso como membro suplente, representando a Defensoria Pública. O Conselho desempenha um papel fundamental na promoção e proteção dos direitos dos idosos e visa garantir que suas necessidades e preocupações sejam devidamente abordadas e atendidas.

Aproximação com o movimento LGBT

Colaboração em prol da igualdade: Ouvidoria Geral da Defensoria Pública e Movimento LGBT trabalham juntos para garantir direitos, promover inclusão e combater a discriminação, fortalecendo a luta por uma sociedade mais justa e igualitária.



ENTREVISTAS

Com intuito de divulgar a atuação da Defensoria Pública e ampliar o diálogo com a sociedade civil organizada, a Ouvidora Geral participou de entrevistas em rádios e podcasts. A experiência fortaleceu a relação entre defensoria e assistido, expandiu o alcance e aumentou a visibilidade da Instituição.





CASAMENTO COMUNITÁRIO

A equipe da Ouvidoria participou do Casamento Coletivo na Penitenciária de Segurança Máxima Doutor Romeu Gonçalves de Abrantes (PBI), que fica localizado no bairro de Mangabeira, esse evento ocorreu no dia 19 de dezembro de 2023, foi organizado com articulação do sistema judiciário, cartório e órgãos dos direitos humanos com objetivo de promover a ressocialização, fortalecer vínculos familiares e afetivos, garantindo o direito ao casamento para oficializar suas uniões civis.



ATIVIDADES INTERNAS

Ao longo da gestão, a Ouvidoria promoveu atividades internas, objetivando fortalecer o vínculo entre os Núcleos da Defensoria Pública. Além disso, criou projetos de conscientização relacionados aos meses alusivos, com o objetivo de fomentar a sensibilização sobre temas relevantes, reforçando o nosso compromisso, enquanto Defensoria, com a promoção de direitos, a inclusão social e o bem-estar da comunidade.





ERRADICAÇÃO DO REGISTRO

Considerando a atuação da Ouvidoria Geral na facilitação do Registro Civil e visando fortalecer a horizontalidade do acesso aos documentos de identificação pessoal, a presente ouvidoria, participou do Comitê de Erradicação do Subregistro Civil que, através de suas ações, oferece suporte para facilitar o processo de registro civil, especialmente em comunidades vulneráveis e áreas remotas.

MARCHA DA NEGRITUDE

A Ouvidoria da Defensoria Pública participou da 5ª Marcha da Negritude, que foi realizada do Teatro Santa Roza até a Lagoa, o qual aconteceu no mês de novembro com o propósito de combater o racismo estrutural e institucional, para destacar as questões enfrentadas pela comunidade negra, dando visibilidade às suas histórias, culturas e identidade e sensibilizar a sociedade civil a contribuir com a luta com a viabilização dos direitos sociais da população negra.



AGOSTO LILÁS – ARATU

No mês de agosto, foi realizada a campanha do agosto lilás na Comunidade do Aratu, através do diálogo com as mulheres, com a finalidade de promover o enfrentamento da violência contra a mulher, por meio de informações sobre os tipos de violência e enfatizando a importância de denunciar os casos de violência nos órgãos responsáveis e fortalecer a necessidade de buscar atendimento na rede proteção.



WORKSHOP FORMAÇÃO DE POLÍTICA PÚBLICA PARA MULHERES

A Ouvidoria participou, como palestrante, do Workshop de Formação Política para Mulheres, promovido pela professora Regina Célia Barbosa em parceria com movimentos sociais. O evento buscou o diálogo e empoderamento da mulher, de modo a fortalecer a luta pela igualdade de gênero e a plena participação das mulheres em espaços de poder.

QUILOMBOS E TERRITÓRIOS INDÍGENAS

Equipe da Ouvidoria Geral realizou visitas em comunidades quilombolas e territórios indígenas, prestando assistência jurídica e promovendo os direitos das populações tradicionais. Este trabalho visou garantir tanto a proteção dos direitos territoriais e a defesa dos interesses dessas comunidades, quanto contribuir para a justiça social e o fortalecimento da cidadania.



VISITAS NAS OCUPAÇÕES

Em visita às comunidades em situação de risco, a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública reafirma seu compromisso com a justiça e a igualdade, levando orientação jurídica e suporte essencial para garantir os direitos de todos. Juntos, construímos um futuro mais justo e inclusivo.





CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado da Paraíba disponibiliza diversos meios de comunicação para atender ao público em geral. Com intuito de estar presente em todo estado, ser democrática e de fácil acesso no empenhamos em divulgar amplamente seguintes canais de contato:

(83) 98647-7712 – telefone institucional e WhatsApp
ouvidoria@defensoria.pb.def.br

Rua Monsenhor Walfredo Leal, 487 – Tambiá João Pessoa – PB; CEP: 58100248
08h às 14h