



4098995



00135.201774/2024-14

**CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS**

SCS - B - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A
Brasília, DF. CEP 70308-200. - <https://www.gov.br/participamaisbrasil/cndh>

RECOMENDAÇÃO Nº 01, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2024.

Recomenda às Defensorias Públicas que adotem medidas de implantação e fortalecimento das ouvidorias externas.

O CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS - CNDH, no exercício das atribuições previstas no art. 4º da Lei nº 12.986, de 02 de junho de 2014, e dando cumprimento à deliberação tomada, de forma unânime, em sua 76ª Reunião Plenária, realizada nos dias 1º e 2 de fevereiro de 2024,

CONSIDERANDO que a Constituição Federal de 1988 tem como princípio a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa (Art. 1º), cujos objetivos fundamentais são construir uma sociedade livre, justa e solidária, garantir o desenvolvimento nacional, erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais, e promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (Art. 3º);

CONSIDERANDO que a Constituição Federal de 1988 lista como fundamental o direito ao acesso à justiça (art. 5º, inc. XXXV), igualmente reconhecido como direito humano fundamental na Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Convenção Americana de Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica);

CONSIDERANDO estar consignado como um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes) a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;

CONSIDERANDO o papel constitucional das Defensorias Públicas, incumbidas constitucionalmente como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, de garantir orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados;

CONSIDERANDO, ainda, o seu papel histórico, de defesa dos direitos das populações mais vulneráveis, bem como a garantia dos direitos humanos na sociedade;

CONSIDERANDO o papel das Ouvidorias-Gerais das Defensorias

Públicas, nos termos da Lei Complementar n. 80/1994, de contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pelas Defensorias Públicas;

CONSIDERANDO a Ouvidoria-Geral como mecanismo de participação social nas Defensorias Públicas e meio pelo qual a sociedade pode se manifestar e participar de forma ativa da construção e avaliação dos serviços prestados pela instituição;

CONSIDERANDO que a escolha do/a Ouvidor/a-Geral se dá por meio de processo público, onde o Conselho Superior da Defensoria Pública seleciona candidatos/as, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrante da Carreira, indicados em lista tríplice formada pela sociedade civil, para mandato de 2(dois) anos, de forma a garantir intercâmbio e diálogo efetivo com a sociedade civil;

CONSIDERANDO que o primeiro modelo de Ouvidoria-Geral, enquanto órgão externo à Defensoria Pública do Estado, foi criado no Estado de São Paulo, pela Lei nº 988/2006, e que o modelo externo de Ouvidoria foi ampliado e nacionalizado para todas as Defensorias Públicas estaduais, com a aprovação da Lei Complementar nº 132/2009, que alterou a Lei Complementar n. 80/1994;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria-Geral visa aprimorar as políticas de atendimento da instituição recebendo reclamações, sugestões e elogios dos usuários/as da instituição e, a partir disso, fornece importantes referenciais para a avaliação e monitoramento das funções primordiais das Defensorias Públicas, sendo o impacto observado no Sistema de Justiça como um todo;

CONSIDERANDO que passados quase 15 anos da aprovação da lei que determina a implementação de Ouvidorias Externas em todas as Defensorias Públicas, apenas 17 das 27 unidades implementaram o modelo;

CONSIDERANDO o modelo de Ouvidoria Externa da Defensoria Pública como uma experiência inovadora em termos de democratização do acesso à justiça e de participação e controle social no sistema de justiça^[1], mas que, conforme resultado de pesquisa promovida pela pesquisadora Luciana Gross Cunha e outras entidades como o Fórum Justiça, inúmeras Defensorias Públicas ainda não criaram suas ouvidorias^[2];

CONSIDERANDO que a democracia também se consubstancia em um processo de permanente aperfeiçoamento, visando cada vez mais uma maior participação da sociedade nas instituições públicas;

CONSIDERANDO que o Terceiro Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3), produzido a partir das deliberações da 11ª Conferência Nacional de Direitos Humanos, instituído pelo Decreto nº 7.037 de 21 de dezembro de 2009 e atualizado pelo Decreto nº 7.177 de 12 de maio de 2010, propugna, em seu Eixo Orientador I - Interação democrática entre Estado e sociedade civil: *aperfeiçoar a interlocução entre Estado e sociedade civil depende da implementação de medidas que garantam à sociedade maior participação no acompanhamento e monitoramento das políticas públicas em Direitos Humanos, num diálogo plural e transversal entre os vários atores sociais e deles com o Estado. Ampliar o controle externo dos órgãos públicos por meio de ouvidorias, monitorar os compromissos internacionais assumidos pelo Estado brasileiro, realizar conferências periódicas sobre a temática, fortalecer e apoiar a criação de conselhos nacional, distrital, estaduais e municipais de Direitos Humanos, garantindo-lhes eficiência, autonomia e independência são algumas das formas de assegurar o aperfeiçoamento das políticas públicas por meio de diálogo, de mecanismos de controle e das ações contínuas da sociedade civil. Fortalecer as informações em Direitos Humanos com produção e seleção de indicadores para mensurar demandas, monitorar, avaliar,*

reformular e propor ações efetivas, garante e consolida o controle social e a transparência das ações governamentais.

RECOMENDA:

Às Defensorias Públicas, estaduais e da União, que adotem medidas de implantação e fortalecimento das Ouvidorias-Gerais, dentre as quais:

CRIAÇÃO DE OUVIDORIAS EXTERNAS;

1. Que promulguem leis estaduais implementando e regulamentando o funcionamento das Ouvidorias Externas nos estados do Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Espírito Santo, Tocantins, Sergipe, Alagoas, Rio Grande do Norte, Amapá, Roraima e Amazonas;

2. Que seja garantido que o/a Ouvidor/a seja externo à carreira da Defensoria Pública, vedando a participação de membros aposentados da instituição;

3. Que a lei garanta a participação do/a Ouvidor/a-Geral no Conselho Superior da Defensoria Pública na qualidade de membro nato;

ESTRUTURA

4. Que às Ouvidorias criadas seja garantida a estrutura necessária para a realização de suas tarefas, o que inclui a previsão de equipe composta por servidores/as da Defensoria Pública e grupo de apoio administrativo, em número suficiente, para atuação em todo território de jurisdição da Defensoria que está vinculada;

5. Que às Ouvidorias criadas seja garantida estrutura física, sistema próprio e/ou adaptado a realidade dessa unidade administrativa, meios de descolamento, remuneração adequada, entre outros elementos essenciais para a realização de suas tarefas;

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

6. Que seja possibilitada às Ouvidorias Externas a criação de espaços e atividades institucionais que garantam a ampla participação dos diversos movimentos e organizações sociais que representem todos os segmentos e diversidade existentes na sociedade, tais como, a realização de audiências públicas, consultas públicas, implementação de conselhos consultivos e conselhos de usuários/as, de acordo com a realidade de cada estado e respeitando a autonomia das Ouvidorias;

ELEIÇÕES

7. Que as eleições sejam pautadas pelos princípios democráticos, garantindo-se a ampla participação popular e transparência no processo de escolha, tanto das organizações participantes, quanto dos/as candidatos/as ao cargo de Ouvidor/a-Geral;

8. Que os/as indicados/as ao cargo de Ouvidor/a-Geral sejam apresentados em lista tríplice, que deve ser plural e democrática, composta por

entidades da sociedade civil, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, respeitado o mesmo procedimento.

MARINA RAMOS DERMMAM

Presidenta

Conselho Nacional dos Direitos Humanos - CNDH

[1] LEMES, Maurício Buosi; CUNHA, Luciana Gross. Modelo de Ouvidoria Externa da Defensoria Pública e os Desafios do Acesso à Justiça. **Direito Público**, [S.L.], v. 19, n. 102, p. 319-342, 6 set. 2022. Instituto Brasileiro de Direito Público. <http://dx.doi.org/10.11117/rdp.v19i102.6343>.

[2] NASCIMENTO, Gabrielle; MALVEZZI, Paulo; SILVA, Vinicius. **Diagnóstico: Ouvidorias Externas das Defensorias Públicas**. 1. ed. São Paulo: Fórum Justiça, 22 nov. 2023. Disponível em: <https://forumjustica.com.br/biblioteca/diagnostico-ouvidorias-externas-das-defensorias-publicas/>. Acesso em: 23 jan. 2024. ISBN 978-65-00-87695-6.



Documento assinado eletronicamente por **Marina Ramos Dermmam, Presidente**, em 01/02/2024, às 19:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no **§ 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020**.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4098995** e o código CRC **506BFC62**.

Referência: Processo nº 00135.201774/2024-14

SEI nº 4098995