



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

Resolução nº 04, de 18 de março de 2022

O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições previstas na Lei Complementar nº 20, de 08 de junho de 1998,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as normas previstas nos artigos 35 a 38 da Lei Complementar nº 29, de 1º de dezembro de 2011, os artigos 105-A, 105-B e 105-C, da Lei Complementar Federal 80/94;

CONSIDERANDO o artigo 37, §3º, I, da Constituição Federal que determina a participação dos usuários na administração pública;

CONSIDERANDO que a sociedade civil é instrumento de construção das políticas públicas da Defensoria Pública nos termos do artigo 4º, XXII da Lei Complementar 80/94;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública, com a alteração legislativa trazida na Lei 11.448/2007, a qual alterou o artigo 5º da Lei da Ação Civil Pública, passou a ter atuação influente nos mais variados setores da sociedade, sempre com o escopo de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses e individuais dos hipossuficientes de recursos;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar o direito à informação, à qualidade e ao controle dos serviços prestados pela Instituição;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela Defensoria Pública por meio de canal específico para a apresentação de sugestões, reclamações, denúncias, críticas, elogios, obtenção de informações e acompanhamento das ações desenvolvidas pela Instituição;

CONSIDERANDO que as manifestações do cidadão contribuem para a avaliação, planejamento estratégico, prestação e transparência do serviço prestado pela Instituição;

CONSIDERANDO que a existência da Ouvidoria fortalece o exercício da cidadania;

RESOLVE:

DO CONCEITO DE OUVIDORIA-GERAL

Art. 1º. A Ouvidoria é órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição, atuando em regime de cooperação com esta, sem relação de hierarquia funcional.

Art. 2º. Os demais órgãos que integram a estrutura organizacional da Defensoria Pública do Estado prestarão apoio possível ao desempenho das



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

atividades da Ouvidoria, inclusive encaminhando as informações e os documentos que lhe forem solicitados, salvo nos casos em que a lei assegure o dever de sigilo.

Parágrafo único. A omissão ou o retardamento injustificados no cumprimento das solicitações da Ouvidoria serão informados pelo Ouvidor-Geral ao Defensor Público Corregedor-Geral.

Art. 3º. As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral devem ser limitadas à qualidade dos serviços, direito e satisfação dos usuários da Defensoria Pública e seus órgãos, exceto quanto à Ouvidoria-Geral, que devem ser dirigidas ao Conselho Superior.

Parágrafo único. As manifestações devem ser tratadas de maneira objetiva, devendo-se observar os princípios da divulgação, imparcialidade, acessibilidade, interação e suscetibilidade.

DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA OUVIDORIA

Art. 4º. No exercício de suas atividades, a Ouvidoria se pautará pelos princípios de transparência, informalidade e celeridade.

DA FINALIDADE E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 5º. A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, criada pela Lei Complementar nº 473, de 23 de dezembro de 2021, tem por finalidade precípua fortalecer a cidadania e elevar continuamente os padrões de transparência e presteza dos serviços prestados pela Instituição, estabelecendo meios de comunicação direta entre a Instituição e a sociedade.

Art. 6º. A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco tem, ainda, como finalidade receber, encaminhar e acompanhar as denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação e sugestões dos cidadãos relativas aos serviços finalísticos prestados pela Defensoria Pública, competindo-lhe:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios, pedidos de informação e denúncias feitas por qualquer pessoa, inclusive pelos próprios membros e servidores da Defensoria Pública, de entidades ou órgãos públicos, relacionados à qualidade dos serviços finalísticos prestados pela Instituição, por seus membros e servidores, que atuam na atividade fim da Instituição;

II - encaminhar as reclamações e sugestões, denúncias, solicitações e elogios apresentados à área competente, acompanhando a tramitação e zelando pela celeridade da resposta;

III – garantir a todos os usuários o direito de registro de suas manifestações e de retorno sobre as providências adotadas pelo órgão;



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

IV – receber, reduzir a termo e imediatamente encaminhar através de ofício, ao Corregedor-Geral representação contra membros e servidores da Defensoria Pública do Estado;

V - divulgar os serviços da Ouvidoria;

VI - manter contato permanente e informal com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, objetivando repassar as expectativas e anseios dos cidadãos, apurados quanto ao serviço, sugerindo o alcance da atuação em permanente sintonia com o direito dos usuários;

VII – elaborar trimestralmente a avaliação de satisfação dos usuários, encaminhando-a diretamente à Administração Superior da Defensoria Pública;

VIII – sugerir aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios constitucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IX – prestar esclarecimentos à população sobre os serviços e os deveres dos Defensores Públicos e servidores da Instituição, através de audiências públicas a serem realizadas nas comunidades;

X – preservar a identidade do denunciante, sempre que solicitado e possível, nas reclamações quanto à prestação dos serviços considerados genericamente, exceto se pela manifestação for possível identificar de alguma forma o Defensor ou servidor responsável;

XI – participar do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado, através da presença do Ouvidor-Geral, que terá direito a assento e voz.

Parágrafo único: A Ouvidoria-Geral não dispõe de competência correccional e não interfere na atuação do Conselho Superior ou da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, nem os substitui no exercício de suas atribuições.

Art. 7º. Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado poderá:

I - realizar, por meio do órgão competente, e com prévia autorização do Defensor Público-Geral, audiências públicas e reuniões, com a finalidade de apurar a procedência ou improcedência das reclamações e denúncias;

II - estabelecer relações entre organismos da Administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, Estadual e Federal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão;

III - propor a adoção de medidas para correção dos fatos apurados, quando julgar necessário.



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

DA REGULAMENTAÇÃO DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

Art. 8º. A Ouvidoria-Geral manterá as seguintes formas de atendimento:

I – telefônico;

II – presencial;

III – por correspondência;

IV – fac-símile;

V - caixa de sugestões;

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

VII – correio eletrônico (e-mail).

Parágrafo único: O Ouvidor-Geral deverá dar ampla publicidade sobre as formas de atendimento acima indicadas.

Art. 9º. Em todos os casos de atendimento, caso faça-se necessária a apuração de conduta ou fatos descritos pelo usuário, o atendimento deve ser reduzido a termo, constando nome completo do usuário, data e hora da manifestação e encaminhado para o Coordenador do setor responsável, ao Defensor Público Corregedor-Geral ou ao Defensor Público-Geral do Estado, conforme o caso, informando ao usuário a providência tomada.

§1º. Tratando-se de reclamação que contenha indícios de violação a dever funcional ou infração disciplinar, a Ouvidoria-Geral deverá encaminhá-la imediatamente ao Defensor Público Corregedor-Geral para apuração.

§2º. Caso a manifestação seja manifestamente improcedente, não tenha relevância para a Defensoria Pública ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, o Ouvidor-Geral poderá, fundamentadamente, arquivá-la de plano.

Art. 10. As reclamações serão tratadas de maneira igual, objetiva e imparcial e sem nenhum ônus ao usuário ou interessado.

§1º. Se frequentes e reiteradas as reclamações relacionadas a determinado serviço finalístico, ou a determinado servidor, após encaminhamento ao órgão competente, o Ouvidor-Geral deverá empreender esforços no sentido de identificar as causas motivadoras das reclamações, e sugerir ao órgão responsável como erradicá-las.

§2º. Para efeito desta norma considera-se reclamação toda manifestação dos usuários que expresse insatisfação relativa aos serviços de competência finalística da Defensoria Pública, incluindo os serviços da Ouvidoria-Geral, bem como aqueles prestados através de convênios.



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

Art. 11. As manifestações que se configurem como sugestões referentes aos serviços da Defensoria Pública, deverão ser reduzidas a termo e serem encaminhadas aos respectivos coordenadores para análise e estudo da viabilidade de implantação.

Art. 12. As manifestações que se configurarem como elogios serão encaminhadas ao Defensor Público Corregedor-Geral, para que faça constar dos assentos individuais dos Defensores Públicos e servidores o elogio recebido.

Art. 13. Se 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.

Art. 14. A Ouvidoria-Geral deverá orientar o assistido onde resolver sua demanda, caso a manifestação não tenha relação com as atribuições da Defensoria Pública, e arquivar a manifestação.

Art. 15. O Ouvidor-Geral deve resolver as demandas apresentadas no menor prazo possível e da forma menos burocrática.

§1º. O usuário deverá ter ciência dos prazos para conclusão de expediente, e será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art. 16. 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.

Parágrafo único. 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 e os encaminhamentos da Ouvidoria-Geral, garantindo que o tratamento das manifestações, os serviços da Ouvidoria-Geral e da Defensoria Pública sejam avaliados a cada manifestação.

DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE

Art. 17. A Ouvidoria-Geral funcionará de segunda a sexta-feira, no horário de expediente da Administração Superior, com estrutura física fornecida pela Defensoria Pública do Estado de Pernambuco.

DO OUVIDOR-GERAL

Art. 18. Ao Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado cabem as seguintes atribuições:

I - coordenar, supervisionar e dirigir a Ouvidoria;



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

- II - buscar a aproximação do cidadão com a Defensoria Pública do Estado;
- III - promover a remessa célere das sugestões, reclamações, elogios ou denúncias recebidas à área competente, acompanhando sua apreciação;
- IV - facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria;
- V - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços da Defensoria Pública do Estado, sugerindo soluções;
- VI - organizar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados pela Defensoria Pública, submetendo tais critérios ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado e divulgar relatórios periódicos;
- VII - garantir resposta ao cidadão quanto à comunicação apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- VIII - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejudicamento;
- IX - participar das reuniões gerais convocadas pelo Defensor Público-Geral, sempre que convidado;
- X - ampliar e manter canais de comunicação entre a Defensoria Pública do Estado e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações finalísticas da Instituição;
- XI - definir, em articulação com a Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, um sistema permanente de comunicação, visando à divulgação sistemática, à sociedade, de seu papel institucional;
- XII - examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta das sugestões, reclamações, elogios e denúncias, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação e a participação da sociedade civil organizada;
- XIII - sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios trimestrais, fixando e organizando os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços, encaminhando-os ao Defensor Público-Geral;
- XIV - cientificar os órgãos da Defensoria Pública do Estado das questões que lhe forem apresentadas, ou que de qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento, solicitando informações e documentos;
- XV - promover, articular e apoiar outras ações que visem à difusão e divulgação de práticas de cidadania.



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral deverá dar ampla publicidade sobre as formas de atendimento acima indicadas.

Art. 19. O Ouvidor-Geral deverá interagir com os Defensores(as) Públicos(as) e servidores(as) com a seguinte finalidade:

I – explicar a finalidade e os objetivos da Ouvidoria e estimular os funcionários a identificar problemas relacionados aos serviços;

II – expor as principais manifestações recebidas e coletar propostas para melhoria dos serviços;

III – trabalhar conceitos de cidadania e respeito aos direitos humanos;

Art. 20. Nos casos em que o Ouvidor-Geral se declarar impedido, qualquer manifestação será, de logo, encaminhada ao Defensor Público-Geral.

Art. 21. A Ouvidoria da Defensoria Pública será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que exercerá o cargo em regime de dedicação exclusiva.

§1º. O Conselho Superior da Defensoria Pública escolherá o Ouvidor-Geral dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrantes da carreira, indicados em lista tríplice escolhida pela sociedade civil na forma desta resolução, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

§2º. Para os fins desta Resolução, compreende-se por sociedade civil as pessoas jurídicas e os entes não personificados que promovam interlocução e atuação político-social na defesa do interesse público e nas áreas de atuação institucional da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco.

§3º. O Conselho Superior designará uma comissão eleitoral composta por cinco defensores, sendo ao menos dois conselheiros, para exercerem a condição de seu representante no processo eleitoral.

§4º. É assegurada a presença, nos atos relativos à formação da lista tríplice, de um integrante do Colégio das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil.

DO PROCESSO ELEITORAL

Art. 22. O Presidente do Conselho Superior da Defensoria Pública de Pernambuco dará início ao processo de escolha do Ouvidor-Geral, mediante a publicação de Portaria instituindo a Comissão Eleitoral, que será composta por cinco Defensores(as), sendo ao menos dois Conselheiros(as), que promoverá e presidirá audiência pública necessária para formação de lista tríplice dos nomes dos candidatos à função de Ouvidor.



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

Art. 23. A Comissão Eleitoral organizará e fiscalizará o processo de habilitação das entidades civis que desejarem se inscrever para participar, com direito a voto, da escolha do Ouvidor Geral.

Art. 24. A Comissão Eleitoral publicará o edital de abertura do procedimento para a formação da lista tríplice na imprensa oficial, bem como expedirá ofícios, para o mesmo fim, aos Conselhos Estaduais de Direitos e aos Organismos personificados e não personificados da sociedade civil com notória atuação no Estado.

Parágrafo único: Na distribuição dos convites para audiência pública será assegurada ampla publicidade por meio de edital, contendo extrato das regras para escolha e informações sobre dia, horário e local da audiência.

Art. 25. O interessado em concorrer na eleição que formará a lista tríplice para escolha do Ouvidor-Geral deverá preencher os seguintes requisitos:

I – ser brasileiro, nato ou naturalizado, ou português amparado pela reciprocidade de direitos consignada na legislação específica;

II - estar no exercício dos direitos políticos e quite com as obrigações eleitorais;

III - estar quite com as obrigações militares, se for do sexo masculino;

IV - não incidir na hipótese de inelegibilidade disposta na parte final do §4º do artigo 14 da Constituição Federal;

V - ser moralmente idôneo e ter reputação ilibada, comprovada através de certidões cíveis e criminais da Justiça Estadual, Federal e Eleitoral;

VI - comprovar que integra associação civil sem fins lucrativos ou que atua, autonomamente, na seara de militância pelo mesmo apontada há pelo menos três anos;

VII - possuir diploma, registrado, de conclusão de curso de nível superior (bacharelado/licenciatura), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

§1º. O Edital indicará os documentos necessários à habilitação das pessoas interessadas a se candidatar às vagas da lista tríplice, devendo exigir, no mínimo, os seguintes:

I – documentação comprobatória das condições exigidas;

II - *curriculum vitae* indicando, dentre outras informações, o histórico de participação do candidato nas áreas relacionadas à atividade fim da Defensoria Pública, ou afins, por no mínimo três anos, sendo necessária a apresentação de documentação comprobatória;



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

III - arrazoado dos propósitos, dos princípios de política institucional que defendem para a Ouvidoria, bem como para o estabelecimento de práticas democrático-participativas no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco;

IV- termo de indicação ou de referência (avalização) da candidatura por parte de entidade que componha qualquer dos conselhos estaduais de direitos, ou entidade da sociedade civil, personificada ou não, com atuação no Estado de Pernambuco;

V- declaração do candidato de preenchimento dos requisitos para a investidura no cargo, sob pena de responsabilidade pessoal, e de concordância com as normas editadas pelo Conselho Superior, incluindo a escolha a ser realizada entre os nomes que compõem a lista tríplice.

§2º. A inscrição dos interessados far-se-á junto à Comissão Eleitoral no prazo de dez dias a contar da publicação do edital na imprensa oficial.

§3º. Será vedada a habilitação:

I - de cidadão integrante das carreiras jurídicas do Estado;

II - de servidor da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, ativo ou inativo, seu cônjuge ou companheiro, ou seu parente, na linha reta ou colateral até o terceiro grau, inclusive por afinidade.

Art. 26. As entidades que compõem Conselho Estadual de Direitos, bem como os organismos personificados e não personificados da sociedade civil com notória atuação no Estado (Federação Estadual de Associações de Moradores, Conselhos Comunitários de Segurança Pública, dentre outros a serem definidos pelo Conselho Superior), poderão indicar, um representante para exercer o direito a voto plurinominal no processo referenciado, para a formação da lista tríplice.

§1º. A indicação de que trata o caput far-se-á através da remessa de ofício, a ser expedido pelo presidente da entidade representada no Conselho Estadual de Direito (ou do organismo personificado ou não da sociedade civil) à Comissão Eleitoral, o qual deverá conter, necessariamente, os seguintes dados:

I – nome completo do indicado;

II – número da carteira de identidade (RG);

III – número do cadastro nacional de pessoas físicas (CPF/MF);



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

IV – nome e CNPJ, caso haja, da entidade da sociedade civil que integra o Conselho ou da entidade personificada da sociedade civil com notória atuação no Estado;

V – documento comprobatório de que a entidade promotora da indicação compõe conselho estadual de direito ou de que se caracteriza como ente personificado (ou não) da sociedade civil com notória atuação no Estado;

VI – comprovação de que entidade promotora da indicação está legalmente constituída há pelo menos 01 (um ano);

VII – declaração de que entidade promotora da indicação não possui fins lucrativos;

VIII – comprovação de que entidade promotora da indicação tem finalidade vinculada à missão institucional da Defensoria Pública.

§2º. A substituição da representação poderá ser realizada até dez dias antes da votação.

Art. 27. Findo o prazo para a inscrição (dos candidatos ao cargo de Ouvidor-Geral e dos representantes da sociedade civil responsáveis pela formação da lista tríplice através do voto plurinominal), caberá a Comissão Eleitoral dar ampla divulgação, por meio da imprensa oficial, dos nomes dos candidatos habilitados e entidades civis (inclusive dos indicados para representá-las na eleição) que preencherem os requisitos legais e regulamentares para a participação no certame, bem como daqueles que não tiveram a inscrição homologada, apontando, neste caso, as respectivas razões, ainda que sucintamente.

§ 1º. Após a publicação, será aberto o prazo de cinco dias para a impugnação do resultado preliminar das inscrições, seja pelos cidadãos, seja pelas entidades da sociedade civil, mediante requerimento devidamente fundamentado, endereçado ao Presidente da Comissão Eleitoral.

§2º. Registrada a impugnação, a Comissão Eleitoral, se for o caso, concederá o prazo de cinco dias para manifestação do impugnado.

§3º. Caberá ao Conselho Superior da Defensoria Pública o julgamento das impugnações apresentadas e a homologação das inscrições.

Art. 28. A eleição para composição da lista tríplice será realizada em reunião pública, coordenada pela Comissão Eleitoral, com local e data previamente divulgados pela imprensa oficial.

§1º. Cada concorrente habilitado disporá do tempo de dez minutos para defender sua candidatura.



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

§2º. A eleição será realizada se estiver presente a maioria absoluta dos representantes habilitados.

§3º. Não havendo quorum para a votação, serão convocadas novas eleições no prazo de até trinta dias.

§4º. O voto direto, secreto e plurinominal será efetuado em cédula especificamente confeccionada pela Comissão Eleitoral.

§5º. Serão considerados nulos os votos que contiverem rasuras, inserções de escritos de qualquer natureza ou que assinalarem mais de três candidatos para a lista tríplice.

§6º. Será observada a ordem alfabética dos nomes dos candidatos nas cédulas eleitorais.

§7º. Eventuais impugnações ou ocorrências serão decididas pela Comissão Eleitoral.

§8º. Será assegurada à Associação dos Defensores Públicos do Estado de Pernambuco o acompanhamento de todos os trabalhos destinados à escolha do Ouvidor-Geral da Instituição.

Art. 29. Integrarão a lista tríplice os três candidatos mais votados, em ordem decrescente dos votos, e, em caso de empate, o incidente será resolvido considerando-se, sucessivamente:

I - o de mais tempo de atuação em áreas relacionadas, ou afins, aos trabalhos da Defensoria Pública;

II - o mais idoso.

Parágrafo único. A Comissão Eleitoral publicará na imprensa oficial o nome dos eleitos pela sociedade civil para compor a lista tríplice.

Art. 30. Findo o processo de formação da lista tríplice, o Conselho Superior escolherá, no prazo de quinze dias, aquele que exercerá o mandato de Ouvidor-Geral, encaminhando-o ao Defensor Público-Geral para nomeação.

§1º. Caso o Conselho Superior não faça a escolha no prazo acima fixado, considerar-se-á indicado o candidato mais votado.

§2º. Caso o Defensor Público-Geral não efetive a nomeação do Ouvidor-Geral nos quinze dias que se seguirem ao recebimento do nome escolhido pelo Conselho Superior da Defensoria Pública, este será automaticamente investido no cargo.

Art. 31. O procedimento de escolha do Ouvidor-Geral será iniciado sessenta dias antes do término do mandato em curso.



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

Parágrafo único. O procedimento para a escolha do primeiro Ouvidor-Geral será iniciado com a designação, pelo Conselho Superior, da Comissão Eleitoral, o que será feito no prazo máximo de noventa dias após a publicação da presente resolução.

Art. 32. O Ouvidor-Geral da Defensoria Pública, mediante delegação específica do Defensor Público-Geral, poderá firmar parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos dos Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, visando à melhoria da prestação dos serviços da Defensoria Pública do Estado.

Art. 33. O Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado poderá criar grupos de trabalho para atuar em projetos específicos, podendo solicitar ao Defensor Público-Geral servidores da Instituição para esse fim, bem como viabilizar serviços especializados de consultoria.

Art. 34. O Ouvidor-Geral da Defensoria Pública editará normas regulamentando o funcionamento e expedirá as orientações e procedimentos relacionados à Ouvidoria.

Art. 35. O Ouvidor-Geral poderá ser destituído do cargo por ato do Defensor Público-Geral, mediante decisão de dois terços dos membros do Conselho Superior, atendendo proposta do Corregedor-Geral ou do próprio Defensor Público-Geral, garantido o direito à ampla defesa.