



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO**

# **RELATÓRIO SOBRE O TRABALHO DA OUVIDORIA NO BIÊNIO 2019-2021**

## **APRESENTAÇÃO**

O Poder Judiciário do Estado do Ceará inicialmente criou a Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua, em 1996, através da Portaria 705/96. Posteriormente, em 2004, foi criada a Ouvidoria do Poder Judiciário no âmbito do Tribunal de Justiça, através da Resolução nº 23/2004, publicada no DJE de 25/08/2004, vinculada à Presidência do Tribunal de Justiça. Todavia, a Ouvidoria do Poder Judiciário resguarda sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, sendo um órgão que tem por finalidades a interlocução das questões que envolvem o Poder Judiciário e o jurisdicionado, garantindo o registro e o tratamento adequado aos diversos tipos de manifestações acerca dos serviços prestados pelo Poder Judiciário. A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo o Poder Judiciário e a sociedade.

## **IMPORTÂNCIA E FUNDAMENTO**

Em busca de criar mecanismos para ser, cada vez mais, um canal efetivo de comunicação da Justiça com os cidadãos, em conformidade com o preceito constitucional do art. 37, § 3º<sup>1</sup>, I, e art. 31 da Lei Estadual nº 16.280, de 03 de abril de 2017 (DOE de

---

<sup>1</sup> [CF/1988 - Art. 37: \(...\)](#)

(...)

**§ 3º:** A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I- as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

06/04/2017), e alinhada com o objetivo estratégico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, visamos promover a aproximação da Justiça com o cidadão, buscando sempre aprimorar os serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Assim, a Ouvidoria do Poder Judiciário conta com a seguinte estrutura organizacional:

Nº	SERVIDOR	MATRÍCULA	CARGO	HORÁRIO
1	Cynthia Andréia Mesquita Silva	2275	Comissionado Coordenadora	De 08h às 12h e 13h às 17h - 08h/dia
2	Mônica de Araújo Sales	94985	Efetiva	de 11h às 18h - 07h/dia
3	Diana Gleyce Bezerra de Menezes Castro Araújo	12066	Efetiva – Téc. Judiciário	De 08h às 15h - 07h/dia
4	Oleângela Gomes de Lima Melo	200615	Efetiva – Téc. Judiciário	De 08h às 15h - 07h/dia

### **AÇÕES NO ANO DE 2019**

No ano de 2019, foram recebidas 8.626 manifestações. Para melhor visualização, bem como enriquecimento informativo, segue anexo quadro estatístico pormenorizado relativo ao período.

Das manifestações recebidas, Reclamações representam 46,26; Sugestões 0,10%; Elogios 0,19%; Críticas 0,00%; Pedidos de Informação 14,22%; Agradecimentos 3,36%; Denúncias 0,38% e Outros 35,46%.

Perfez-se, nesse passo, média de 718,83 manifestações mensais. Dos Pedidos de Informação, 2,11% foram manifestações realizadas com base na Lei de Acesso à informação, totalizando 26 pedidos nos 12 meses apontados.

### **RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL/ 2019**

Forma de Recebimento	Qtd		Tipo de Manifestação	Qtd
E-Mail	5504		Reclamações	3991
Sistema	1361		Sugestões	9
Presencial	73		Elogios	17
Telefone	1451		Críticas	0
Correios	1		Pedido de Informação	1227

Fax	0		Outros	3059
E-mail Ouvidoria Mulher	61		Agradecimento	290
Lei de Acesso	26		Denúncia	33
Solicitação	149			
<b>Total</b>	<b>8626</b>		<b>Total</b>	<b>8626</b>

## AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Em 2019, foram realizadas 3 (três) Audiências Públicas, visando aproximar o cidadão do Poder Judiciário e, com isso, perquirir demandas e contribuir com o aprimoramento do Judiciário Cearense.

Abaixo, quadro informativo pormenorizado:

AUDIÊNCIAS	DATA	ZONAS JUDICIÁRIAS	COMARCAS	TOTAL DE PARTICIPANTES
	05/04/19	5ª	Fortaleza, Caucaia, Eusébio e Maracanaú	39
	28/06/19	1ª	Juazeiro do Norte + 28 Comarcas	49
	06/09/19	7ª, 8ª e 11ª	Sobral <b>7ª Zona:</b> Alcântara, Cariré, Coreaú, Forquilha, Graça, Groaíras, Massapê, Meruoca, Moraújo, Mucambo, Reriutaba, Santana do Acaraú, Sobral, Pacujá e Varjota; <b>na 8ª Zona:</b> Carnaubal, Croatá, Frecheirinha, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, Ipu, Pires Ferreira, São Benedito, Tianguá, Ubajara, Viçosa do Ceará; <b>na 11ª Zona:</b> Acaraú, Barroquinha, Bela Cruz, Camocim, Chaval, Cruz, Granja, Itarema, Jijoca de	46

			Jericoacoara, Marco, Martinópolis, Morrinhos, Senador Sá e Uruoca	
			Total	134

As referidas ações, conjuntamente com as realizações das Reuniões de Magistrados ocorridas após os eventos, resultaram em 3 (três) Cartas de intenções, afetas a cada Zona Judiciária contemplada, que originaram as seguintes ações, respectivamente:

1. Durante os trabalhos da 1ª Audiência Pública do Poder Judiciário cearense, afeta às **comarcas de Fortaleza, Caucaia, Eusébio e Maracanaú**, após coleta das manifestações orais e reunião dos magistrados, a Ouvidoria do Poder Judiciário apresentou as deliberações realizadas, através do CPA nº: **8506411-57.2019.8.06.0000**;
2. Durante os trabalhos da 2ª Audiência Pública do Poder Judiciário cearense, afeta às **comarcas da 1ª Zona Judiciária**, após coleta das manifestações orais e reunião dos magistrados, a Ouvidoria do Poder Judiciário apresentou as deliberações realizadas, através do CPA nº: **8513970-65.8.06.0000**, e junto à **Corregedoria Geral de Justiça, por meio do CPA nº 8513965-43.8.06.0000**;
3. Durante os trabalhos da 3ª Audiência Pública do Poder Judiciário cearense, afeta às **comarcas da 7, 8ª e 11ª Zonas Judiciárias**, após coleta das manifestações orais e reunião dos magistrados, a Ouvidoria do Poder Judiciário apresentou as deliberações realizadas, através do CPA nº: **8519165-31.2019.8.06.0000**, conforme se pode constatar pelos anexos.

### **AÇÕES NO ANO DE 2020**

A Ouvidoria do Poder Judiciário iniciou seus trabalhos em 07/01/2020, após o recesso do Judiciário, que compreendeu o período de 20/12/2019 a 06/01/2020. Já a partir de 18/04/2020, com a edição das Portarias 270/2020 (DJE de 21/03/2020) e 514/2020 (DJE de 23/03/2020), o Poder Judiciário cearense passou a trabalhar em regime extraordinário de plantão, atendendo a casos de urgência, conforme Resolução nº 313, de 19/03/2020, do Conselho Nacional de Justiça, e Portaria do TJCE, de 21/03/2020, localizados no sítio do TJCE – [www.tjce.jus.br](http://www.tjce.jus.br), em virtude da situação de pandemia pelo Coronavírus que assolou o mundo.

Assim, todos os setores e servidores do Poder Judiciário cearense encontram-se em atividade plena e organizada, no sentido de melhor atender às necessidades dos jurisdicionados, inobstante a ocorrência deste período dificultoso, tanto física, quanto mentalmente para todos. E a OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO também em regime de teletrabalho, continua seu atendimento ao jurisdicionado, principalmente através do e-mail **ouvidoriageral@tjce.jus.br**, buscando fazê-lo com a excelência de sempre.

Esclarecemos que a Ouvidoria do Poder Judiciário tem como função receber informações, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários sobre as atividades do Poder Judiciário, encaminhando tais manifestações aos setores judiciários e administrativos competentes. Nossas atribuições consistem em registrar e dar o tratamento adequado às reclamações, pedidos de informação, sugestões, denúncias e elogios sobre os serviços prestados pelo Poder Judiciário, garantindo a todos que procuram por este canal um retorno à sua manifestação.

Outrossim, em resumo compete à Ouvidoria receber e tratar de:

1. Reclamações, elogios e sugestões quanto ao atendimento e serviços prestados de unidades no âmbito do Poder Judiciário Estadual;
2. Pedidos de informações institucionais de interesse público no âmbito do Poder Judiciário Estadual;
3. Denúncias contra abusos e irregularidades cometidas por seus membros e servidores, salvo quando objeto de competência da douta Corregedoria Geral de Justiça;

Portanto reiteramos, regularmente fazemos isso por meio do recebimento de manifestações através do e-mail: ouvidoriageral@tjce.jus.br, dos telefones: (85) 3207.7428 e 3207.7430 (inativos no momento, face à continuidade do setor no teletrabalho), presencialmente ou ainda, por meio do sistema SIOGE e por carta. Ressaltamos todavia, que durante o período de pandemia pelo coronavírus, nosso atendimento presencial está suspenso desde 18/03/2020, até o presente momento. Muito embora estejamos atendendo apenas através de atendimento eletrônico (recebimento de e-mails), as demandas apesar de

terem aumentado sobremaneira, estão sendo resolvidas em tempo mais breve, mostrando excelentes índices de desempenho da equipe.

No período em que foram decretadas as medidas de distanciamento social (a partir de 18/03/2020), em que tivemos a suspensão dos trabalhos presenciais no E. TJCE, as demandas na Ouvidoria do Poder Judiciário tiveram um aumento considerável, triplicando o número de manifestações recebidas mensalmente.

Assim, no ano de 2020, foram recebidas 13.730 manifestações.

Destas, Reclamações representam 22,58; Solicitações 8,76%; Elogios 0,34%; Críticas 0,00%; Pedidos de Informação 12,22%; Agradecimentos 5,17%; Denúncias 0,45% e Outros 39,84%.

Perfez-se, nesse passo, média de 1144,16 manifestações mensais. Dos pedidos de informação 0,22% foram manifestações realizadas com base na Lei de Acesso à informação, totalizando 31 pedidos nos 12 meses apontados.

TIPOS	QUANTIDADE	TOTAL
Solicitações	1204	1204
Reclamações	3101	3101
Informações	1678	1678
Agradecimentos	710	710
Elogios	47	47
Denúncias	62	62
Outros tipos	5471	5471
SIOGE	1426	1426
LAI	31	31
<b>Total</b>	<b>13730</b>	<b>13730</b>

Dessas manifestações, o maior percentual refere-se a reclamações por morosidade no andamento processual, situação que vem sendo visivelmente debelada pelo E. TJCE, com o substantivo aumento da produtividade, resultando em mais sentenças, despachos e decisões sendo prolatadas e mais e mais processos sendo encerrados e arquivados. Constatamos ainda, um expressivo aumento nas manifestações de agradecimento e elogios ao trabalho

do Poder Judiciário como um todo, denotando certamente, uma maior confiabilidade deste Poder junto aos cidadãos.

Avançamos no que concerne à melhoria do trabalho realizado, mais célere, mais ágil nas respostas às demandas dos cidadãos. Observamos que durante o teletrabalho, as respostas dos setores administrativos, unidades judiciárias, gabinetes demandados, têm sido mais rápidas e refletem a melhoria na comunicação entre o Poder Judiciário, esta Ouvidoria, e os cidadãos, jurisdicionados, servidores e usuários deste Poder, o que denota o compromisso e dedicação de servidores e magistrados no atendimento rápido às demandas que lhes são enviadas, contribuindo essencialmente para a resposta ao manifestante e efetivação do acesso do jurisdicionado à justiça. Outrossim, através da produção de informações estratégicas que possibilitam a melhoria na qualidade da prestação dos serviços desta Ouvidoria à sociedade, com o lançamento da CARTILHA DA OUVIDORIA e da CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO (encontradas no endereço eletrônico <https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/portarias-e-resolucoes/>), projeção de lançamento do sistema de manifestações via aparelho celular móvel e QR Code da Ouvidoria em estudo, avançamos no propósito de melhor servir ao jurisdicionado, sempre buscando meios de fazer o serviço da Ouvidoria mais próximo do cidadão, mais ágil em sua resposta, mais efetiva na prestação de seu essencial serviço à população cearense.

### **AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DO ANO DE 2020**

Em 2020, foi realizada 1 (uma) Audiência Pública, na comarca de Quixadá, com as comarcas que compõem a 3ª, 4ª, 10ª e 12ª Zonas Judiciárias.

Abaixo, quadro informativo pormenorizado:

<b>AUDIÊNCIAS</b>	<b>DATA</b>	<b>ZONAS JUDICIÁRIAS</b>	<b>COMARCAS</b>	<b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>
	06/03/20	3ª, 4ª, 10ª e 12ª	Quixadá e Outras	29
			Total	29

Ressaltamos que as Atas e Cartas de Intenções destas Audiências Públicas foram publicizadas na página do TJCE, aba Ouvidoria (<https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/>) para ciência de todos os interessados.

## **AÇÕES NO ANO DE 2021**

Nesta primeira quinzena de janeiro de 2021, foram recebidas 440 manifestações, assim distribuídas:

<b>TIPOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>TOTAL</b>
Solicitações	32	32
Reclamações	82	82
Informações	42	42
Agradecimentos	19	19
Elogios	0	0
Denúncias	1	1
Outros tipos	220	220
SIOGE	43	43
LAI	1	1
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>440</b>

## **OBJETIVOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO NO BIÊNIO 2019-2021**

Além das atribuições regimentalmente previstas, a Ouvidoria do Poder Judiciário buscou o aprimoramento constante das suas atividades visando uma maior qualidade e prontidão no atendimento aos reclamos da população, em suas manifestações relativas aos serviços prestados pelo Judiciário, constituindo-se como um setor de apoio interno para aprimoramento dessas atividades.

Para tanto, ações e projetos foram implementados de forma contínua e durante o Biênio 2019-2021, cumprindo com os objetivos da Ouvidoria e suas competências. Tais objetivos, metas e ações implementadas, envolvem não só o aumento da eficiência dos atendimentos aos usuários, mas também a consolidação de procedimentos a serem uniformizados e propagados para interface com as demais unidades jurisdicionais do Tribunal.

Portanto, visando à melhoria da prestação dos serviços e ao atendimento de qualidade e excelência ao cidadão, a Ouvidoria do Poder Judiciário realizou:



– **Orientação e capacitação dos servidores do setor sobre a correta gestão de atendimento** – Participação do Ouvidor e Equipe, em eventos, seminários, cursos oferecidos pertinentes ao trabalho;

– **Desenvolveu atividades de propagação dos serviços da Ouvidoria, trabalhando inclusive, de forma integrada com outros órgãos de controle** – realização das Audiências Públicas, Lançamento da Cartilha “Conhecendo a Ouvidoria”, lançada em 20/03/2019, quando da comemoração do Dia do Ouvidor; Propagação de notícias sobre a Ouvidoria nos canais internos e externos de comunicação; Ampla divulgação dos serviços da Ouvidoria, por meio de campanhas institucionais, com vistas a promover o melhor esclarecimento à população sobre o papel da Ouvidoria do Poder Judiciário, o que ocorre também durante as Audiências Públicas;

– **Trabalhou pela gestão pública transparente, de forma a permitir à sociedade, colaborar no controle das ações do Poder Judiciário** – Recebimento de visitas da comunidade externa na Ouvidoria Geral – alunos das redes públicas de ensino, de graduação e pós-graduação;

– **Avaliou através de análises estatísticas, a qualidade do atendimento realizado** - mensurou periodicamente indicadores de satisfação, e a criação de formulário de satisfação a ser preenchido pelo usuário presencial e implantação do formulário de pesquisa, na página da Ouvidoria disponível ao cidadão;

– **Produziu informações estratégicas, que possibilitaram a melhoria na qualidade da prestação dos serviços do Poder Judiciário ao cidadão, com o lançamento da CARTILHA DA OUVIDORIA, da CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO, projeção de lançamento do sistema de manifestações via aparelho celular móvel e QR Code da Ouvidoria (sistemas em elaboração);**

– **Recebeu, analisou e encaminhou denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informações referentes a procedimentos e ações de agentes e setores do Poder Judiciário e de órgãos parceiros** – buscamos responder às demandas recebidas, em prazo razoável, com a ajuda dos setores demandados.

## **CONCLUSÃO**

Podemos dizer que a muito este Tribunal de Justiça preocupa-se com a qualidade na prestação jurisdicional. Assim, à função essencial do Poder Judiciário, são agregadas outras, como o planejamento estratégico, a responsabilidade social e suas diversas manifestações. Órgãos como a Ouvidoria do Poder Judiciário, demonstram a preocupação pela qualidade e excelência da

prestação dos serviços do Judiciário, valorizando a opinião pública como termômetro indicativo da eficiência do serviço prestado à sociedade pelo Poder Judiciário.

Os números apresentados acima, nada mais refletem que a melhoria na comunicação entre o Poder Judiciário, esta Ouvidoria, e os cidadãos, jurisdicionados, servidores e usuários deste Poder, destacando a importância de uma administração de qualidade, especificamente neste Setor, de um atendimento com excelência, voltada para a sociedade, como o destinatário do serviço público, em nome de quem a jurisdição é exercida.

— Fortaleza, 20 de janeiro de 2021.

**DESEMBARGADOR MARIO PARENTE TEÓFILO NETO**  
Ouvidor do Poder Judiciário