



OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 01/2025

Aos 25 de abril de 2025, das 8h30 às 10h, no Espaço do Servidor do Fórum Clóvis Beviláqua, em Fortaleza, ocorreu a 1ª Audiência Pública da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará - Gestão 2025/2027, com a participação das Unidades Judiciárias que compõem a Comarca de Fortaleza.

O encontro teve por objetivo ouvir as demandas, comentários, elogios e críticas da sociedade em geral, instituições públicas, magistradas, magistrados e demais autoridades que atuam nas referidas unidades judiciárias.

Estiveram presentes o Presidente do Tribunal de Justiça, Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto, a Ouvidora do Poder Judiciário, Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino, os Juízes(as) Auxiliares da Ouvidoria - Dra. Danielle Pontes de Arruda Pinheiro, Dra. Cristiane Maria Martins Pinto de Faria e Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima; a equipe da Ouvidoria composta por Terezinha de Jesus Mendes Vasconcelos – Coordenadora, as servidoras Diana Gleyce Bezerra de Menezes Castro Araújo, Jéssica Loiola Rabelo, Mônica de Araújo Sales, Oleângela Gomes de Lima Melo, Sandra Maria Brasil Uchoa, os(as) colaboradores(as) Francisca Deisy de Lima Freitas, Kívia Rocha da Silva e Agatônio Lopes dos Santos Filho, assim como a Diretora do Fórum Clóvis Beviláqua – Dra. Solange Menezes Holanda, a Associação Cearense dos Magistrados – ACM, representada por seu Presidente Dr. José Hercy Ponte de Alencar e Vice-Presidente Dra. Helga Medved, magistradas e magistrados das unidades participantes, servidoras e servidores, advogadas e advogados e demais interessados.

A Audiência foi aberta às 8h30 pela Ouvidora, Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino, já recepcionando os presentes dentre magistradas e magistrados das unidades participantes, servidoras e servidores e público em geral, agradecendo o apoio dos envolvidos na organização do evento e, na oportunidade, convidou o Presidente do Tribunal de Justiça para compor a mesa e, também, fazer seu pronunciamento.

Com a palavra, o Desembargador Presidente cumprimentou os presentes, parabenizando a Desembargadora Ouvidora e equipe de Juiz e Juízas que atuam na Ouvidoria do Poder Judiciário pela realização da 1ª Audiência Pública da Ouvidoria - Gestão 2025 - 2027 na Comarca de Fortaleza.

Em seguida, a Ouvidora informou aos presentes o papel da Ouvidoria, destacando a ênfase na transparência do Poder Judiciário. Esclareceu que o evento estava sendo gravado e que todos os pleitos seriam anotados e encaminhados aos setores competentes pelas demandas ali apresentadas. Reafirmou os papéis da Ouvidoria do Poder Judiciário, sobretudo como espaço aberto ao público para o registro de reclamações, queixas, críticas e, também, elogios à Instituição. Ressaltou a atuação da Ouvidoria como espaço de escuta ativa e com o uso de linguagem simples, demonstrados no lançamento de uma cartilha apropriada para aproximação da sociedade com o Poder Judiciário.

Na ocasião, a destacar que pela primeira vez a Ouvidora do Poder Judiciário foi eleita pelo Pleno do Tribunal de Justiça, a Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino apresentou a equipe, informandoo que Juiz Antônio Edilberto Oliveira Lima ficará

responsável pelas demandas de competência dos magistrados da capital, enquanto que a Juíza Danielle Pontes de Arruda Pinheiro e Cristiane Maria Martins Pinto de Faria atuarão nas demandas das Comarcas do interior do Estado. Para além disso, a Juíza Danielle Pontes de Arruda Pinheiro ficará responsável pela Ouvidoria da Mulher, enquanto que a Juíza Cristiane Maria Martins Pinto de Faria atuará com as demandas envolvendo Direitos Humanos, Meio Ambiente e Acessibilidade. A Ouvidora apresentou, ainda, a equipe de servidoras e colaboradores que trabalham na Ouvidoria: Terezinha Vasconcelos, Mônica, Diana, Oleângela, Sandra, Jéssica, Deyse, Darliany, Eduarda, Kívia, Thaynara, Agatônio e Matheus, agradecendo a toda equipe pela atenção e empenho nas atividades junto à Ouvidoria.

Durante a audiência, foi lançada, oficialmente, a Cartilha da Ouvidoria com o tema “Ouvindo com propósito, agindo com justiça”. O material apresenta as competências do órgão, destacando o compromisso com uma escuta inclusiva e o enfrentamento à violência, especialmente contra a mulher. A cartilha, em sua página final, apresenta um canal específico de acolhimento e encaminhamento de denúncias e sugestões relacionadas à violência contra a mulher, reforçando o compromisso institucional com o aprimoramento dessa política pública no Judiciário.

Foi destacado que a Ouvidoria tem espaço físico tanto na sede do TJCE quanto no Fórum Clóvis Beviláqua, atuando como canal direto entre o cidadão e o Judiciário cearense, sempre na busca pela melhoria dos serviços e o fortalecimento da cidadania. A realização de audiências públicas, reafirma a postura aberta, inclusiva e acolhedora da Ouvidoria.

Durante o momento aberto à participação do público, o servidor João Paulo de Oliveira Couto Napoli ressaltou que tem 30 anos de atuação, parabenizando a iniciativa da audiência e ressaltou a importância desse evento ocorrer no Espaço do Servidor, o qual foi idealizado na gestão da Diretora Dra. Ana Cristina Esmeraldo.

Em sua fala, o servidor abordou as dificuldades enfrentadas com a implantação do sistema PJe (Processo Judicial Eletrônico), destacando problemas como:

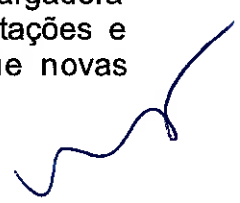
- Lentidão e falhas na integração com o CEJUSC (Setor de Conciliação);
- Casos de processos em segredo de justiça que desaparecem do sistema;
- Dificuldade de migração de processos antigos (SAJ) para o PJe;
- Ineficiência no suporte técnico oferecido.

Apesar de todos esses desafios, ele também ressaltou o esforço da equipe da 19ª Vara Cível para alcançar 100% das metas estabelecidas, agradecendo à liderança da Juíza Renata Santos Nadyr Barbosa.

Em seguida, Dr. José Hercy Ponte de Alencar, Presidente da Associação Cearense dos Magistrados – ACM, tratou da utilização indevida dos canais de atendimento da Ouvidoria como instrumento de impulso processual, com destaque para o caso de uma parte que registrou reclamação por “demora” mesmo com o processo em andamento regular. O magistrado solicitou atenção para evitar esse uso indevido do canal, que pode distorcer seu propósito. A Ouvidora reconheceu a relevância do ponto e reafirmou seu compromisso com o uso correto e ético das manifestações recebidas, garantindo análise cuidadosa e criteriosa dos pedidos.

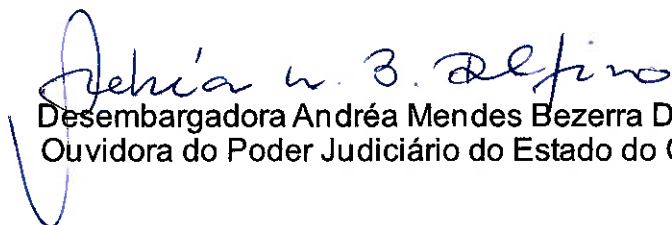
Na oportunidade, o Juiz Auxiliar Antônio Edilberto Oliveira Lima externou seu agradecimento e falou do privilégio de participar da equipe liderada pela Desa. Andréa Mendes Bezerra Delfino, ressaltando que a atuação da Ouvidoria que não se limita apenas a “ouvir”, embora essa seja a função que está mais em evidência. Destacou que a Resolução do Tribunal Pleno nº 19/2023 posiciona a Ouvidoria como órgão da alta gestão do Tribunal de Justiça, sendo, portanto, um instrumento relevante na busca por melhorias.

Após os assuntos apresentados e sem mais nenhuma manifestação, a Desembargadora Andréa Mendes agradeceu a presença de todos e ressaltou que as manifestações e sugestões serão devidamente encaminhadas. Na oportunidade, informou que novas



Audiências Públicas serão realizadas, inclusive no interior do Estado. Por fim, encerrou-se a Audiência Pública, às 10h, da qual lavrou-se a presente Ata.

Fortaleza, 25 de abril de 2025



Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino
Ouvidora do Poder Judiciário do Estado do Ceará