



OUVIDORIA-GERAL

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO

2022



**TRIBUNAL
DE JUSTIÇA**
DO ESTADO DO CEARÁ



"Ouvindo para melhor servir."



**TRIBUNAL
DE JUSTIÇA**
DO ESTADO DO CEARÁ

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ
BIÊNIO 2021 – 2023

Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira
Presidente

Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes
Vice-Presidente

Des. Paulo Airton Albuquerque Filho
Corregedor-Geral

Desa. Tereze Neumann Duarte Chaves
Ouvidora-Geral

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, com informações, dados estatísticos e ações desenvolvidas no ano de 2022.

A Ouvidoria-Geral se destaca como um importante mecanismo de participação social. Tem como principal objetivo aproximar o Judiciário do Cidadão, encontrando-se prontamente disponível para atender a população através de informações, reclamações, denúncias, dúvidas, críticas, elogios ou sugestões, de forma ágil e eficaz.

Desembargadora Tereze Neumann Duarte Chaves
Ouvidora-Geral do Poder Judiciário

SUMÁRIO

03 | Composição Administrativa

04 | Apresentação

07 | Organograma Administrativo

08 | Organograma da Ouvidoria-Geral

09 | Composição da Ouvidoria-Geral

10 | Sobre a Ouvidoria-Geral

12 | Objetivos da Ouvidoria Geral

13 | Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

14 | Canais de Atendimento

17 | Dados Estatísticos

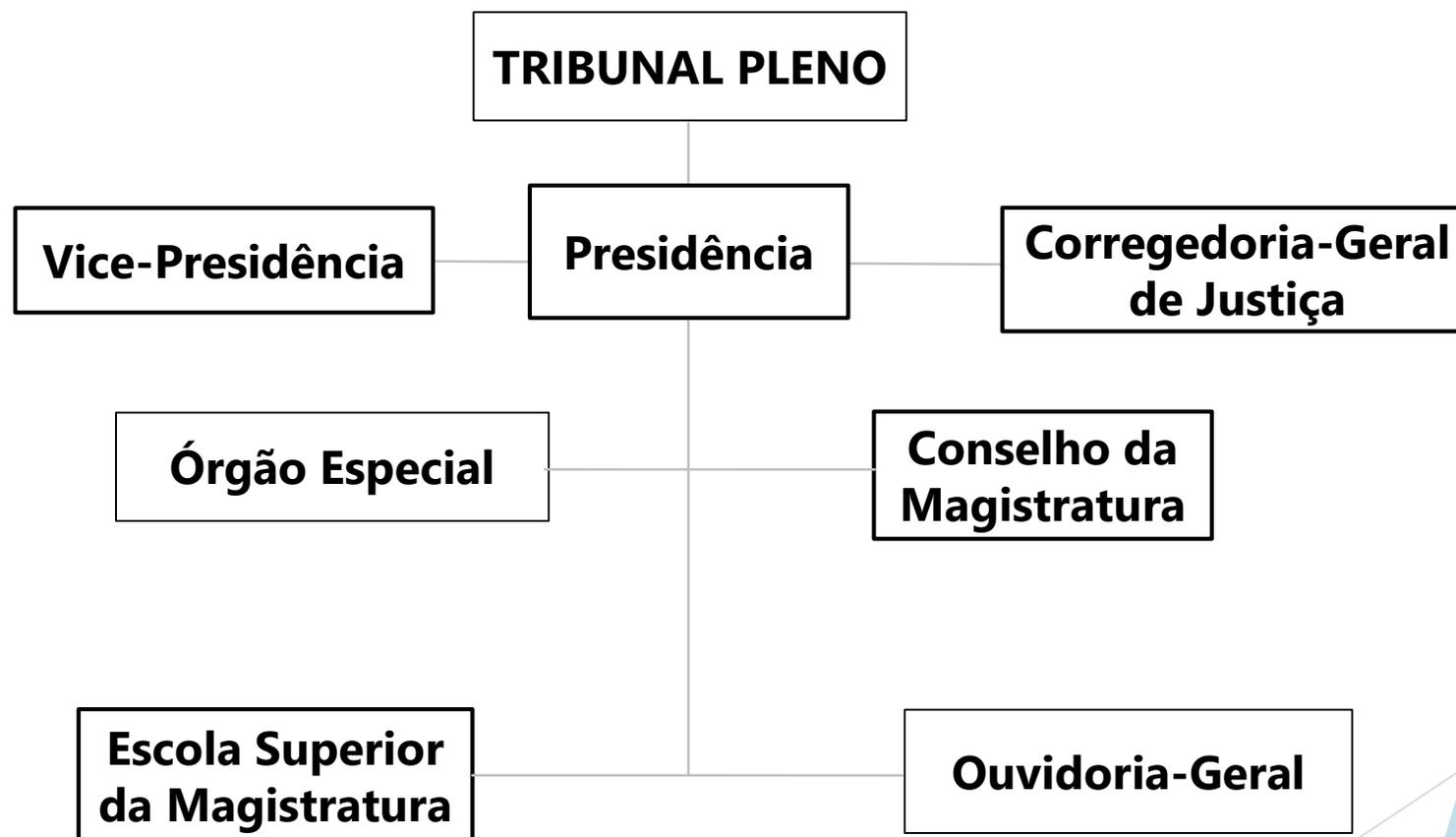
22 | Pedidos de Informação com base na LAI (Lei nº 12.527/2011)

23 | Manifestações oriundas do CNJ

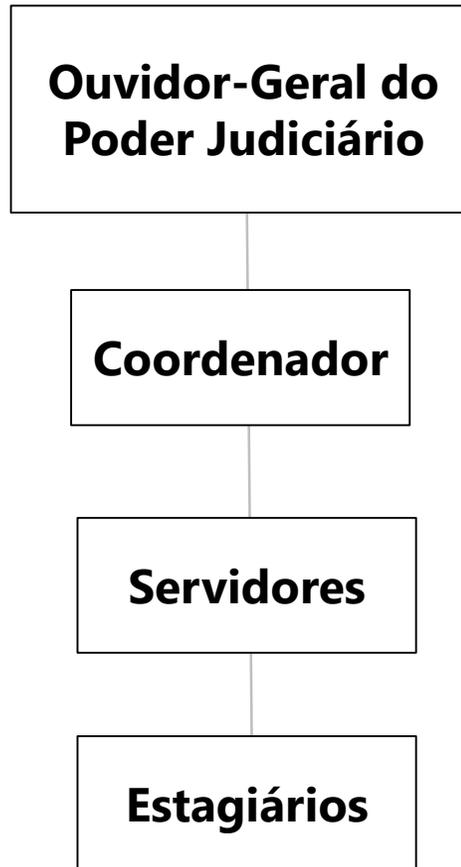
SUMÁRIO

- 24** Público Alvo e Assuntos Recorrentes
- 25** Ouvidoria da Mulher
- 27** Ampliação dos Canais de Atendimento
- 28** Aplicativo a Serviço do Cidadão
- 29** II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos
- 32** Audiências Públicas
- 38** Projeto "Fala Magistrado"
- 44** Curso de Capacitação
- 46** Proposta de Reestruturação da Ouvidoria-Geral
- 47** Gestão Transparente da Informação
- 48** Conclusão

ORGANOGRAMA ADMINISTRATIVO DO PODER JUDICIÁRIO DO CEARÁ



ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO CEARÁ



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO CEARÁ

Desa. Tereze Neumann Duarte Chaves
Ouvidora-Geral do Poder Judiciário

Ana Lima
Coordenadora

Diana Gleyce Bezerra de Menezes C. Araújo
Mônica de Araújo Sales
Oleângela Gomes de Lima Melo
Servidoras Judiciárias

João Victor Costa Castelo Branco
Estagiário de Graduação

SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

Instalada em 28 de outubro de 2004, a Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário é um órgão administrativo do Poder Judiciário do Estado do Ceará, criado pela Resolução nº 23, publicada em 25/08/2004, vinculada à Presidência do Tribunal de Justiça, visando a aprimorar a prestação jurisdicional a partir da contribuição dos usuários dos serviços judiciários.

A Ouvidoria-Geral atua na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões indevidos, no âmbito do Poder Judiciário Estadual.

Compete à Ouvidoria-Geral diligenciar perante os diversos órgãos do Poder Judiciário as reclamações, denúncias, informações, elogios e sugestões dos cidadãos; identificar as causas e buscar soluções que atendam às expectativas da sociedade para o aperfeiçoamento dos serviços jurisdicionais.



SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Ceará, recebe e processa sugestões, reclamações, denúncias, elogios e informações. Compete a este Órgão, nos termos legais, apresentar e dar publicidade às reclamações recepcionadas através da **Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)**, contribuindo para elevar continuamente os padrões de transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição.

A Ouvidoria-Geral possui a missão de atuar como instrumento de gestão pública participativa e democrática, ao assegurar à sociedade o pleno exercício da cidadania, visando o aperfeiçoamento das atividades e serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.

As atividades da Ouvidoria-Geral contam com apoio e assessoramento técnico das unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça e dos demais órgãos do Poder Judiciário.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA-GERAL

- I. A defesa dos direitos do cidadão em suas relações com o Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- II. Contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- III. Ser o elo entre a sociedade e o Poder Judiciário na defesa da cidadania, no âmbito dos procedimentos judiciais e trâmites administrativos;
- IV. O desenvolvimento de medidas que favoreçam a participação da sociedade na garantia dos direitos dos cidadãos e no aprimoramento das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- V. A sistematização e divulgação de informações que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento de procedimentos judiciais, administrativos e institucionais.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, a atribuição de prestar o **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** é de responsabilidade da **Ouvidoria-Geral**, conforme Portaria nº 980 de 14 de junho de 2012, afim de assegurar, dentre outros o direito fundamental de acesso à informação, nos termos do art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

A mencionada Portaria disciplina o acesso da sociedade a informações sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, definindo a utilização de procedimentos objetivos e céleres, em linguagem de fácil compreensão, a fim de garantir ao cidadão a divulgação de dados nos diversos meios de comunicação.

O pedido de informação deve conter a identificação do requerente e a especificação dos dados pretendidos. Poderá ser feito de forma **anônima**, preenchidos os dados suficientes para o devido processamento.

Qualquer interessado poderá apresentar o pedido de informação de forma presencial, por correspondência, *e-mail*, telefone, aplicativo ou através do sistema da Ouvidoria (SIOGE).

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

- **Atendimento presencial** (sob agendamento)
- **Atendimento telefônico**
Whatsapp: (85) 98183-0768 – atendimento por mensagens para prestação de informações.
- **Ouvidoria da Mulher**
Telefone: (85) 3108.2000
- **SIC – Serviço de Informação ao Cidadão**
<https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/lei-de-acesso-a-informacao/>
- **Carta de serviços ao cidadão**
<https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/carta-de-servicos-ao-cidadao/>

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

- **Internet**

Site: <https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/>

- **Sistema Ouvidoria (SIOGE):** <https://www8.tjce.jus.br/ouvidoria/MainIntranet.do>

Sistema de cadastramento de demandas, com a emissão do comprovante de recebimento da manifestação; permite o acompanhamento do usuário, com a obtenção de informações até a decisão administrativa final e ciência ao usuário, encerrando-se com o arquivamento da manifestação.

- **E-mail:** ouvidoriageral@tjce.jus.br

- **Aplicativo (App) TJCE Mobile:** Para baixar o App, o usuário clica no Play Store (Android) ou App Store (IOS).

O jurisdicionado pode acionar a Ouvidoria, que é responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), para sugestões, denúncias, elogios e informações sobre os serviços prestados pelo Judiciário cearense do aplicativo TJCE Mobile. As demandas podem ser acompanhadas pelos próprios usuários.

TEMPO DE RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral tem até 30 dias para encaminhar a resposta ao demandante.

Em pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação, o prazo para resposta será de até 20 dias, conforme previsão do art. 11, §1º, da Lei nº 12.527/2011.

A cada demanda corresponde um prazo diferente para resposta, dependendo de sua complexidade e dos encaminhamentos necessários até a decisão administrativa final e ciência ao usuário.

12.512

Atendimentos

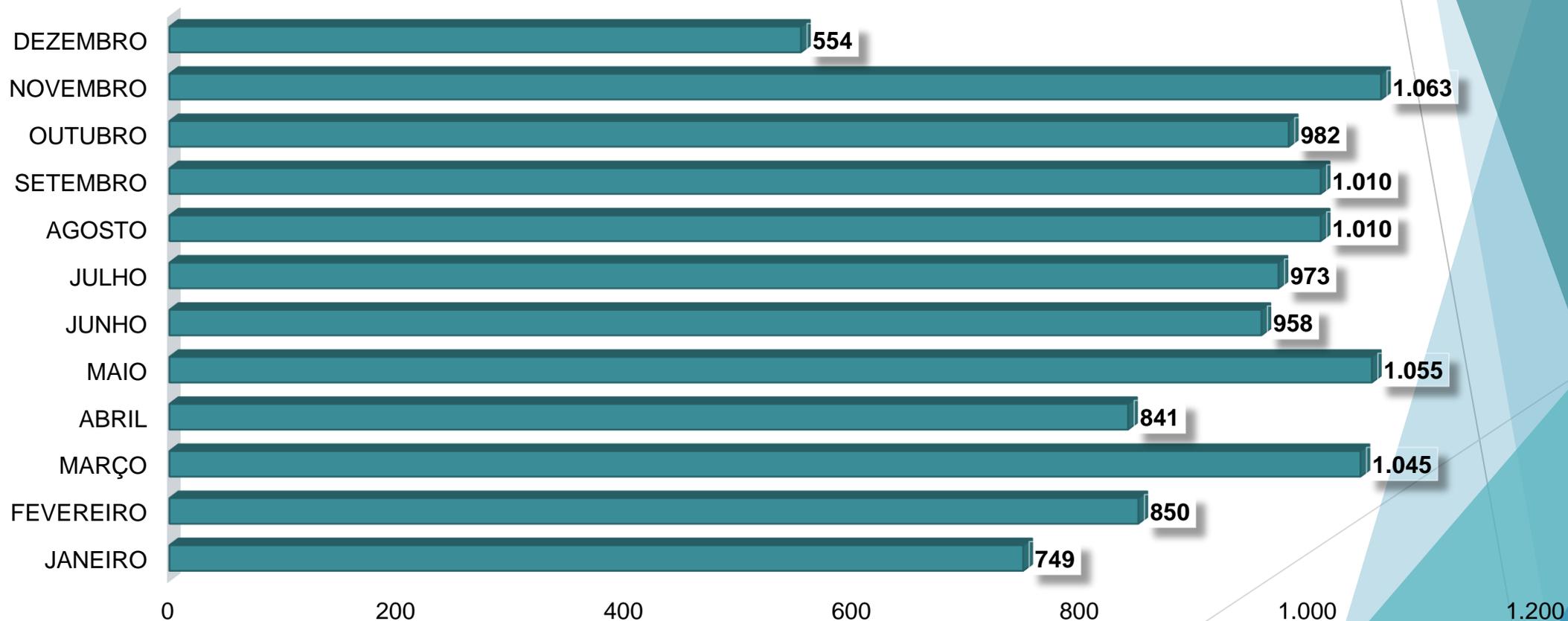


“Ouvidoria se destaca como importante mecanismo de participação social”.

Judiciário em Revista – Edição Janeiro/2023.

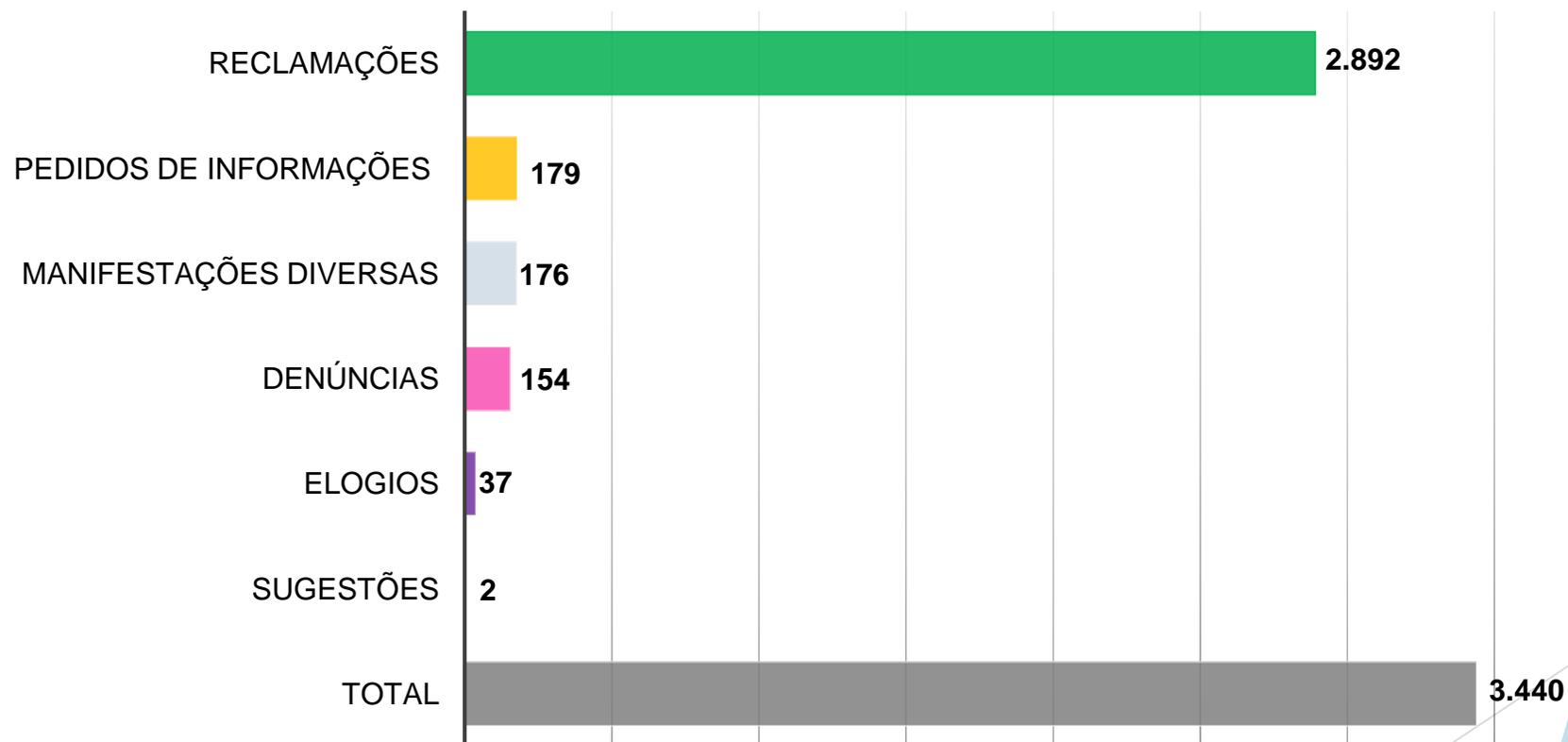
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

11.090 manifestações recebidas por e-mail e sistema da Ouvidoria-Geral (SIOGE), de janeiro a dezembro do ano de 2022.



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS ATRAVÉS DO SISTEMA OUVIDORIA (SIOGE)

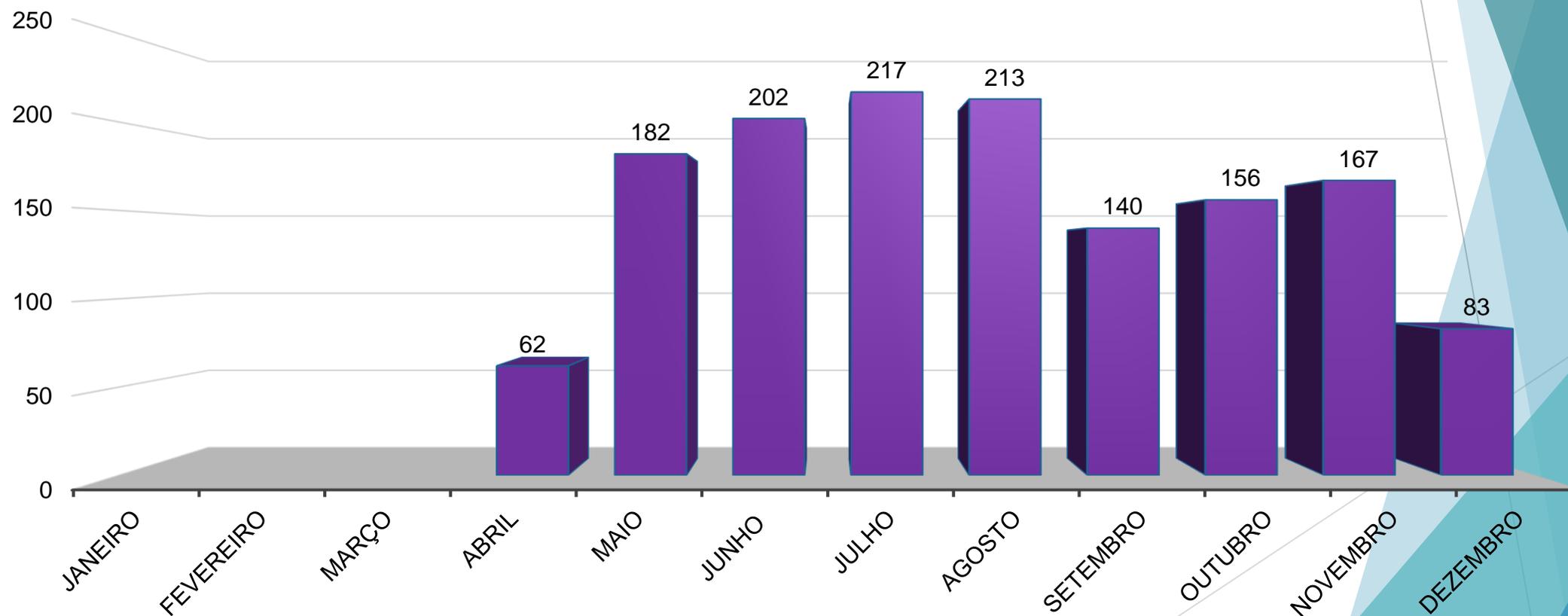
3.440 manifestações registradas através do sistema da Ouvidoria (SIOGE) no ano de 2022, discriminadas por assunto.



ATENDIMENTOS WHATSAPP

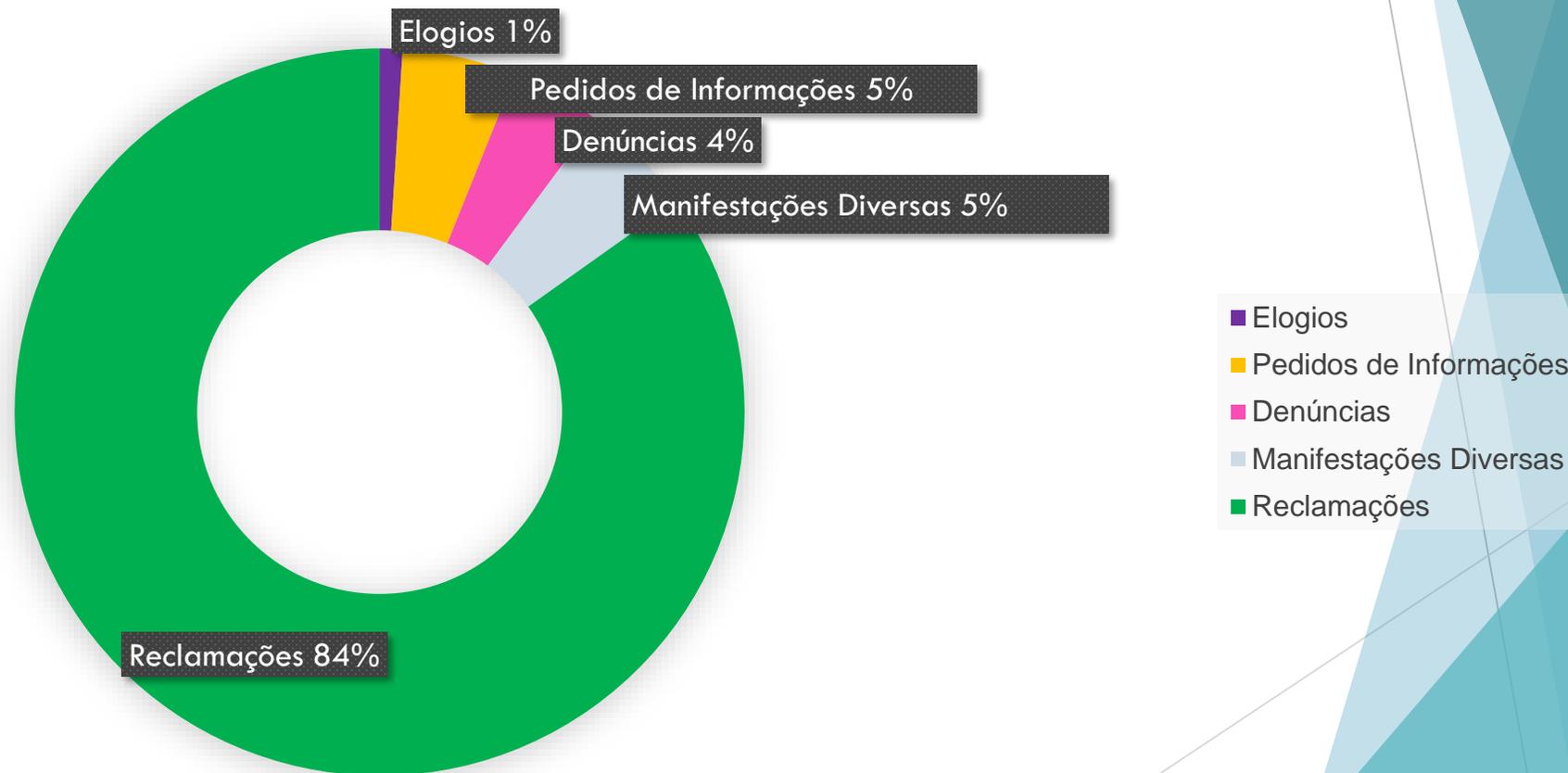
1.422 atendimentos via *WhatsApp* no ano de 2022.

Esta modalidade de atendimento teve início em 20 de abril de 2022.



ESTATÍSTICAS (%) OUVIDORIA-GERAL - 2022

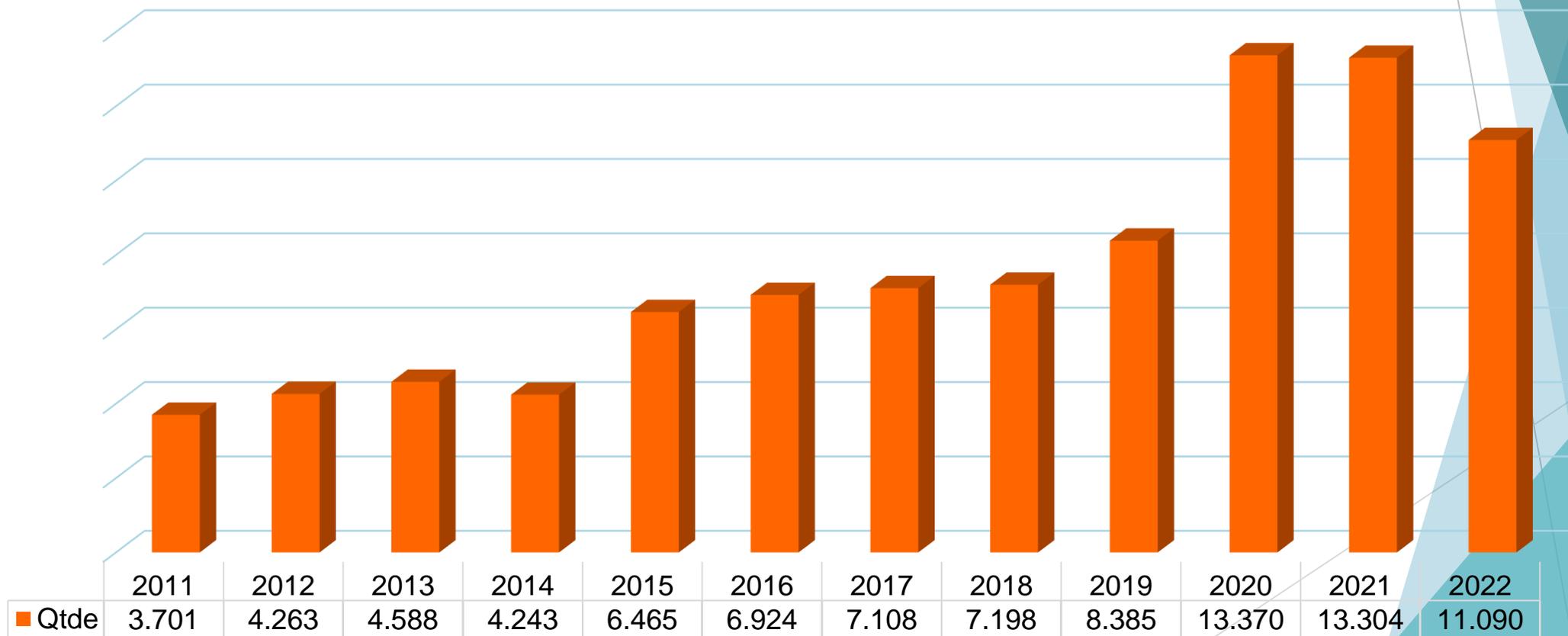
84% dos registros: reclamações; pedidos de informações **5%**; manifestações diversas **5%**; denúncias **4%**; elogios **1%**; sugestões com percentual inferior a **1%**.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL E SISTEMA OUVIDORIA (SIOGE)

Atendimentos de 2011 a 2022.

Destaque-se que no anos de 2021-2022 foram recebidas o total de **24.394** manifestações por *e-mail* e pelo Sistema da Ouvidoria (SIOGE).



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LAI (LEI N° 12.527/2011)

No ano de 2022 foram recebidas 179 solicitações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) Lei nº 12.527/2011, sendo finalizados/atendidos 80% dos pedidos, a seguir classificados:

SITUAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
PEDIDOS RECEBIDOS	26	16	14	16	18	20	11	9	11	15	17	6	179
PEDIDOS FINALIZADOS/ATENDIDOS	21	15	11	15	12	14	10	8	10	10	13	5	144
PEDIDOS EM ACOMPANHAMENTO	1	0	1	0	3	3	1	0	1	3	3	1	17
PEDIDOS INDEFERIDOS	4	1	2	1	3	3	0	1	0	2	1	0	18
PERCENTUAL (%)	81%	94%	79%	94%	67%	70%	91%	89%	91%	67%	76%	83%	80%

MANIFESTAÇÕES ORIUNDAS DO CNJ

Foram recepcionadas 444 manifestações oriundas da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, sendo que, desse montante, 96% foram finalizadas com solução pela Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

PÚBLICO ALVO E ASSUNTOS RECORRENTES

A Ouvidoria-Geral constitui-se como um canal de comunicação direta entre o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e os usuários dos seus serviços, sendo o público-alvo em sua maioria do sexo masculino, constituído genericamente por cidadãos, partes processuais, advogados(as), magistrados(as) e servidores(as), que buscam a Ouvidoria Judiciária para:

- Reclamações sobre morosidade processual;
- Reclamações sobre atendimentos nas secretarias, varas e comarcas em geral;
- Informações sobre o andamento processual;
- Informações baseadas na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011);
- Informações sobre o funcionamento administrativo do Tribunal de Justiça do Ceará;
- Informações sobre cadastramento e pagamentos de Peritos Judiciais;
- Solicitação de certidões negativas cíveis e criminais;
- Solicitação de auxílio para cadastramento de partes em processos;
- Solicitação de auxílio para habilitação de advogados(as) em processos;
- Solicitações de meios de contatos dos setores administrativos do Tribunal de Justiça do Ceará.

Ressalta-se que, a Ouvidoria-Geral recebe manifestações de usuários que optam por manter sua identificação sob **anonimato**. A manifestação anônima poderá ser encaminhada à Unidade Jurisdicional ou Administrativa do TJCE, para as providências julgadas pertinentes, se constatados indícios de uma possível veracidade nos fatos relatados pelo manifestante.

OUVIDORIA DA MULHER

O Tribunal de Justiça do Ceará inaugurou no dia 07 de dezembro de 2022, no Fórum Clóvis Beviláqua, as instalações da Ouvidoria da Mulher, vinculada à Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário Estadual, para receber manifestações relacionadas à defesa dos direitos da mulher.

Participaram da solenidade a Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira Presidente do Tribunal de Justiça do Ceará, a Conselheira Tânia Reckziegel, Ouvidora Nacional da Mulher do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a Desembargadora Tereze Neumann Duarte Chaves, Ouvidora-Geral do Poder Judiciário Cearense e as Juízas: Valeska Alves Alencar Rolim, Ouvidora da Comarca de Fortaleza, Ana Cristina Esmeraldo, Diretora do Fórum Clóvis Beviláqua, Rosa Mendonça, titular do 1º Juizado de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher de Fortaleza, Teresa Germana Lopes de Azevedo, à frente do 2º Juizado da Mulher da Capital e Kamile Castro, Ouvidora da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE). Presentes, ainda, servidores e colaboradores da Justiça Estadual.



OUVIDORIA DA MULHER

Entre as atribuições, está o recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das manifestações dirigidas ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, relativas a procedimentos judiciais que tratem de atos de violência contra a mulher. Também recebe sugestões para aprimoramento da política de enfrentamento à violência doméstica no âmbito do Poder Judiciário.

O atendimento presencial ocorre das 11h às 18h, na Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua, localizada no Setor Vermelho, nível 1.

Também é possível entrar em contato por meio da Central de Atendimento Judicial (CAJ) da Mulher, em funcionamento desde o dia 10 de dezembro de 2022. O serviço está disponível, nos dias úteis, das 8h às 18h, por meio do telefone (85) 3108.2000.

AMPLIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Como medida de aprimoramento dos serviços jurisdicionais e visando a conferir celeridade e eficiência nas comunicações, a Ouvidoria do Poder Judiciário criou mais um canal de atendimento, no dia 20 de abril de 2022, através do WhatsApp Bussines.

“A ampliação dos novos serviços terão todo o suporte da Administração do Tribunal de Justiça do Ceará, que prioriza a presteza dos trabalhos desenvolvidos pela Instituição, e a Ouvidoria tem um importantíssimo papel neste quesito, pois funciona como elo entre a Justiça e a população, assistindo, com eficiência, às demandas dos jurisdicionados”, destacou a chefe do Judiciário cearense - Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira.

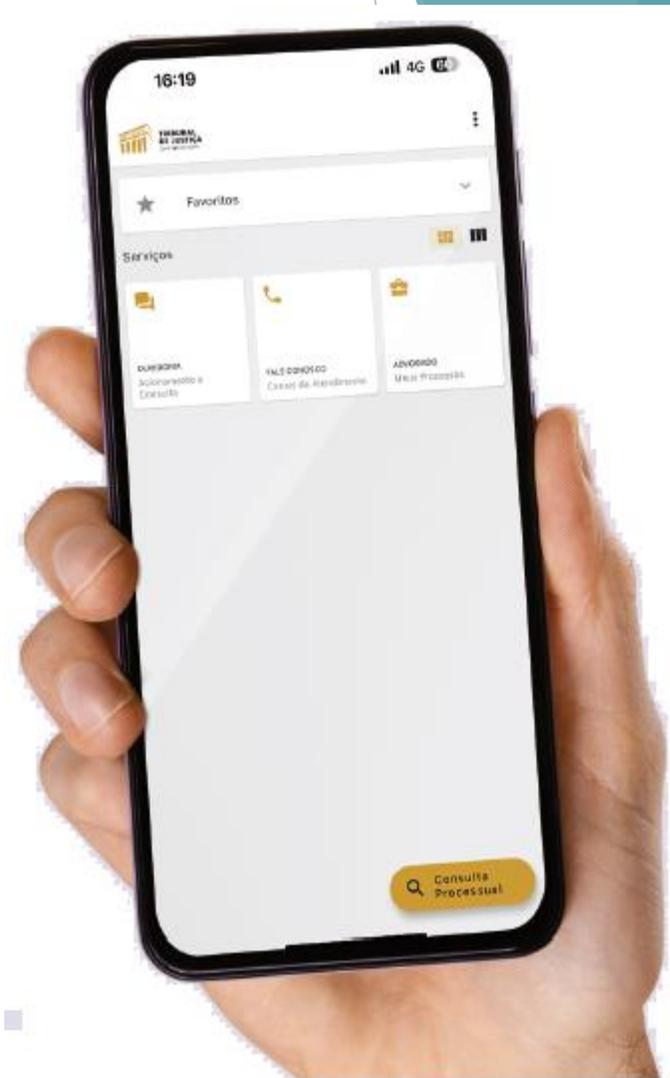
Whatsapp Bussines:
(85) 98183-0768



APLICATIVO A SERVIÇO DO CIDADÃO

A Ouvidoria colocou à disposição do cidadão o novo Aplicativo (App) TJCE Mobile. A ferramenta possibilita a consulta de processos judiciais de 1º e 2º Graus que tramitam na Justiça estadual, facilitando, também, o acesso ao Sistema da Ouvidoria-Geral do Judiciário. O sistema foi desenvolvido pelas equipes das Secretarias Judiciária (SEJUD) e de Tecnologia da Informação (SETIN) do TJCE.

Para baixar o App, o usuário clica no Play Store (Android) ou App Store (IOS). Com a tecnologia, o jurisdicionado pode acionar a Ouvidoria, que é responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), para sugestões, denúncias, elogios e informações sobre os serviços prestados pelo Judiciário cearense. As demandas podem ser acompanhadas pelo próprio usuário.



II MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Em junho de 2022, a Lei nº 13.460/2017 fez 5 anos. No mês de seu aniversário, ocorreu a segunda edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, uma promoção da Rede Nacional de Ouvidorias. A Ouvidoria-Geral participou da edição, utilizando as redes sociais para informar sobre suas atividades e serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, levando a todos o conhecimento da Lei. Através da hashtag oficial da maratona **#essedireitoédetodos**

A Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) foi publicada com o objetivo de regulamentar os mecanismos de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos em âmbito federal, estadual e municipal. Esta é a primeira Lei nacional a tratar das Ouvidorias Públicas como instrumento de defesa de direitos, de melhoria da gestão e de mediação da relação entre cidadão e Estado no Brasil.

Tem um elogio, reclamação ou sugestão?

A Ouvidoria acolhe sua manifestação.
Acesse: <https://www8.tjce.jus.br/ouvidoria/MainInternet.do>

#essedireitoédetodos

JUNHO - Mês de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

ReNOuv

2ª Maratona de Defesa
DOS DIREITOS
DOS USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, através da Ouvidoria-Geral, disponibilizou no seu Portal a Carta de Serviços ao Cidadão, que reúne informações sobre as atividades realizadas pelas unidades do Poder Judiciário estadual, prazos e procedimentos necessários ao acesso dos serviços prestados. O objetivo é promover a qualidade e a transparência das informações para população.

Localizada na seção da Ouvidoria do Poder Judiciário, a página traz informações sobre acesso, sistemas processuais, plantão, protocolo e sessões de julgamento. Além disso, mostra de maneira rápida como conseguir serviços, a exemplo de autorização de viagens, cadastro de adotantes e certidões.



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

“A Carta de Serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará é um importante instrumento de pesquisa que reúne valiosas informações ao usuário do sistema de Justiça. É mais um avanço no aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Judiciário ao cidadão”, ressaltou a Ouvidora-Geral, Desembargadora Tereze Neumann Duarte Chaves.

A Carta de Serviços ao Cidadão também pode ser acessada no Menu do Portal do TJCE, na aba Serviços > Cidadão ou clicando no link: <https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/carta-de-servicos-ao-cidadao/>



MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE ACESSO (SIOGE)

A Gestão da Ouvidoria-Geral deste biênio e o Parque Gráfico do TJCE elaboraram, de forma personalizada um novo projeto gráfico, contemplando a renovação da logomarca da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário.



Logo atual

CONVÊNIO NUPEMEC

A Ouvidoria -Geral do Poder Judiciário realizou convênio entre o NUPEMEC/TJCE, objetivando o fortalecimento de práticas auto compositivas através das ações de conscientização e cidadania realizadas em conjunto.



CARTAZES E ACESSO POR *QR CODE*

Em 2022, a Gestão da Ouvidoria-Geral e o Parque Gráfico do TJCE, deram continuidade na reprodução dos cartazes que foram fixados em visitas nas Unidades Judiciárias, Varas e Comarcas do Interior do Estado do Ceará.

Para divulgação e conhecimento dos canais de atendimento, da Ouvidoria do Poder Judiciário Geral, junto ao público.

Em destaque, o acesso por **QR Code**, como podemos ver no cartaz ao lado.



AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Foram realizadas audiências públicas em 2022, atendendo a população de 26 Comarcas do Interior do Estado do Ceará.



Zonas Judiciárias do Ceará

Audiências publicadas no site da Ouvidoria Geral de Justiça:
<https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/audiencias-publicas/>

OBJETIVOS DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

- ✓ Ouvir as demandas, comentários, elogios e críticas da sociedade em geral, instituições públicas, magistrados e demais autoridades que atuam nas referidas Unidades Judiciárias;
- ✓ Prestar esclarecimentos à população e colher as manifestações dos interessados sobre a prestação dos serviços judiciários;
- ✓ Identificar as demandas sociais sobre a atuação das comarcas integrantes das Zonas Judiciárias, visando a implementar soluções para as postulações apresentadas, assegurando o direito constitucional do acesso à justiça;
- ✓ Contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela instituição, bem como ser o elo entre a sociedade e o Poder Judiciário nos assuntos relacionados à defesa da cidadania, procedimentos judiciais e trâmites administrativos.

AUDIÊNCIA PÚBLICA - 6ª ZONA JUDICIÁRIA SEDE ITAPIPOCA

A 1ª Audiência Pública da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Ceará, ocorreu em 29 de abril de 2022, às 10h, de forma híbrida (presencial e videoconferência).

Com a participação das Unidades Judiciárias que compõem a 6ª Zona Judiciária do Estado (sede Itapipoca), abrangendo as cidades: Amontada, Apuiarés, Miraíma, Irauçuba, Tejuçuoca, General Sampaio, Pentecoste, Umirim, Itapajé, São Luis do Curu, Uruburetama e Tururu.



AUDIÊNCIA PÚBLICA - 6ª ZONA JUDICIÁRIA SEDE ITAPIPOCA



AUDIÊNCIA PÚBLICA - 10ª ZONA JUDICIÁRIA SEDE BATURITÉ

A 2ª Audiência Pública da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Ceará ocorreu em 17 de maio de 2022, às 10h, de forma híbrida (presencial e videoconferência). Com a participação das Unidades Judiciárias que compõem a 10ª Zona Judiciária do Estado (sede Baturité), abrangendo as cidades: Acarape, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Capistrano, Guaramiranga, Itapiúna, Mulungú, Ocara, Pacoti e Redenção.



AUDIÊNCIA PÚBLICA - 10ª ZONA JUDICIÁRIA SEDE BATURITÉ



PROJETO “FALA MAGISTRADO”

Para incrementar os trabalhos junto aos magistrados e servidores, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Ceará conta com um novo projeto: **“Fala Magistrado”**.

A ação realizada no segundo semestre de 2022, através de reuniões, entre videoconferências e visitas presenciais nas comarcas do Interior do Estado do Ceará, teve como objetivo reunir os Juízes de 1º Grau e servidores do Judiciário para debater demandas, sugestões e reivindicações, com a finalidade de otimizar o atendimento ao público.

A iniciativa vem ampliando o diálogo com os juízes e servidores, no intuito de realizar diagnósticos das principais demandas do interior e, a partir desse conhecimento, obter informações e sugestões que possam auxiliar no aprimoramento constante dos serviços oferecidos à população.

PROJETO “FALA MAGISTRADO”

A iniciativa foi apresentada à Presidente do TJCE, Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira, durante reunião em 08 de julho de 2022 com a Ouvidora-Geral, Desembargadora Tereze Neumann Duarte Chaves.

Promove ainda a participação do magistrado, enquanto gestor e protagonista da ação judicial, na análise de ações necessárias à melhoria da prestação jurisdicional. A Desembargadora Ouvidora Tereze Neumann Duarte Chaves, entende a importância de uma *“boa interlocução, entre a Ouvidoria e Juízes. Ouvir suas demandas e acompanhar suas atividades ajudarão na feitura de diagnóstico geral da situação nas unidades judiciárias do Interior do Estado”*.



PROJETO “FALA MAGISTRADO”

Foram realizadas no segundo semestre de 2022 mais de 20 reuniões, por videoconferências e visitas presenciais nas Comarcas do Interior do Estado do Ceará pela a Ouvidora-Geral do Poder Judiciário do Estado do Ceará e Magistrados de 1º Grau das seguintes Unidades Judiciárias:

- Comarca de Pacajus
- Comarca de Eusébio
- Comarca de Horizonte
- Comarca de Maracanaú
- Comarca de Paracuru
- Comarca de Paraipaba
- Comarca de São Gonçalo do Amarante
- Comarca de Redenção
- Comarca de Acarape
- Comarca de Pacatuba
- Comarca de Guaiuba
- Comarca de Milagres
- Comarca de Aurora
- Comarca de Missão Velha
- Comarca de Caririaçu
- Comarca de Penaforte
- Comarca de Porteiras
- Comarca de Mauriti
- Comarca de Barro
- Comarca de Brejo Santo
- Comarca de Iguatu
- Comarca de Juazeiro do Norte

PROJETO “FALA MAGISTRADO”

Visitas presenciais - Comarcas de Pacajus e Eusébio.



PROJETO “FALA MAGISTRADO”

Visita presencial - Comarca de Maracanaú



PROJETO “FALA MAGISTRADO”

Visita presencial - Comarca de São Gonçalo do Amarante



CURSO DE CAPACITAÇÃO - ESCUTA ATIVA OUVIDORIAS DO TJCE E TJRJ

Curso de Capacitação de “Escuta Ativa e Respeito: um Curso muito além da Inclusão”

Realizado em parceria entre as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça do Ceará (TJCE) e do Rio de Janeiro (TJRJ) através da Escola de Administração Judiciária (ESAJ) do Rio de Janeiro.



CURSO DE CAPACITAÇÃO - ESCUTA ATIVA OUVIDORIAS DO TJCE E TJRJ

A capacitação iniciou-se em 5 de julho de 2022, por meio da plataforma Zoom. Além das Ouvidorias, a capacitação teve a coordenação da diretora da ESAJ-RJ, doutora Lúcia Frota Pestana de Aguiar e, como instrutora, a professora Patricy Justino, coordenadora Estadual de Justiça Internacional, Memória e Verdade e Suplente do Comitê Estadual de Educação em Direitos Humanos da Secretaria Estadual de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos (SEDSODH) do Estado do Rio de Janeiro.

A Juíza Dr.^a Juliana Kalichsztein, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Ouvidora-Geral da corte fluminense, responsável pelo conteúdo do treinamento, classificou a iniciativa como uma *“experiência única e inovadora na união de equipes de dois Tribunais para capacitação de seus Servidores na área das Ouvidorias”*. Ela destacou ainda a *“extrema competência”* dos professores envolvidos no treinamento proporcionado pela ESAJ.

Desenvolvida pelos psicólogos norte-americanos Carl Rogers e Richard Farson, em artigo publicado no ano de 1957, a Escuta Ativa – ou *Active Listening* – é uma metodologia voltada para o ambiente de trabalho que busca estabelecer um diálogo verdadeiro, a partir de uma troca entre os participantes.

PROPOSTA DE REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

Em 2022, em consonância com as determinações da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, foi submetida à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará proposta de reestruturação da Ouvidoria-Geral, a fim de integrá-la à administração central do Poder Judiciário Cearense.

"A Ouvidoria é um órgão muito importante para o planejamento estratégico do Poder Judiciário e formulação de políticas públicas destinadas ao aprimoramento dos serviços prestados aos usuários do sistema judicial". Destaca a Ouvidora Geral, Desembargadora Tereze Neumann Duarte Chaves, que considera: "Crescente o reconhecimento da missão e do papel das ouvidorias perante a sociedade. É notório que ocupam posição estratégica na oferta da prestação jurisdicional e na gestão dos serviços".

GESTÃO TRANSPARENTE DA INFORMAÇÃO

No que tange a concretização do direito constitucional de Acesso e Proteção da Informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade, integridade e transparência, seguem as ações desenvolvidas:

- Manutenção da página específica desta Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário no âmbito do sítio eletrônico deste Tribunal, através de uma gestão transparente da informação com fácil visualização, contendo informações institucionais, carta de serviços ao cidadão, meios de registro de manifestação ou pedido de informações, perguntas frequentes, objetivos e possibilidades de formas com amplo acesso para o cidadão;
- Disponibilização dos canais de atendimento para fins de requerimento de informações para o cidadão: Com base na Lei de Acesso a Informações – LAI (Lei nº 12.527/2011) e Serviço de Informações ao Cidadão – SIC (Portaria nº 980, de 14/06/12), horário de funcionamento, endereço para atendimento presencial, e-mail, app (TJCE Mobile) e sistema próprio (SIOGE), correspondência e telefones;
- Divulgação das Estatísticas e Audiências Públicas realizadas pela Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário, ata de audiência, edital de convocação, carta de intenções e eventos relativos a este órgão, por meio de material específico, programas e ações.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral atua na busca de soluções das demandas apresentadas pelos jurisdicionados.

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

Os números apresentados neste relatório refletem a melhoria na comunicação entre o Poder Judiciário, cidadãos, jurisdicionados, servidores e usuários deste Poder, destacando a importância de uma administração qualificada, especificamente na Ouvidoria-Geral, com foco em resultados.

A Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário prima pela qualidade e efetividade da prestação dos serviços do Poder Judiciário, valorizando a opinião pública como termômetro indicativo da eficiência do serviço prestado à sociedade.



“ A Justiça mais perto do Cidadão.”



**TRIBUNAL
DE JUSTIÇA**
DO ESTADO DO CEARÁ