

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - ATOS DO PRESIDENTE

PORTARIA 01207/2025**Disponibilização: 26/05/2025 às 16h14m****PORTARIA Nº 1207/2025**

Regulamenta a Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, no exercício de suas atribuições legais, com fundamento no inciso IX do art. 6º da Lei nº 16.208, de 03 de abril de 2017;

CONSIDERANDO que a Lei nº 14.129/2021 dispõe sobre o Governo Digital e o aumento da eficiência pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação e da transformação digital;

CONSIDERANDO a definição de Governo Digital como a prestação digital dos serviços públicos que deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial;

CONSIDERANDO a [Resolução do Conselho Nacional de Justiça \(CNJ\) nº 508, de 22 de junho de 2023](#), que dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais, destinados à realização de atos processuais, especialmente, depoimento de partes, testemunhas e outros colaboradores da justiça, por sistema de videoconferência, bem como o atendimento por meio do Balcão Virtual, com possibilidade de agregação de outros serviços públicos voltados à cidadania;

RESOLVE:

Art. 1º. Esta Portaria regulamenta o Governo Digital no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Art. 2º. O Governo Digital implementado no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará terá como diretrizes:

I - a manutenção dos serviços digitais disponíveis, bem como a garantia da sua evolução tecnológica;

II - ampliação da oferta de serviços digitais;

III - aproximação entre o Tribunal de Justiça e o cidadão;

IV - uso da tecnologia e da inovação como facilitadoras da inclusão diminuindo as desigualdades;

V - busca da permanente melhoria dos processos e ferramentas de atendimento ao público.

- 1º. A prestação digital dos serviços não interfere no direito do jurisdicionado/usuário ao atendimento presencial.
- 2º. O acesso à prestação digital dos serviços será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço, definido como acesso do usuário ao serviço oferecido por meio digital sem a necessidade de mediação humana.

Art. 3º. O Tribunal de Justiça do Ceará, por meio da Secretaria Geral Judiciária – Seger Jud, coordenará o estudo para a ampliação dos serviços digitais públicos.

Art. 4º. O Tribunal de Justiça do Ceará poderá criar instrumentos para desenvolvimento de capacidades individuais e organizacionais necessárias à transformação digital, com o objetivo de:

I - criar e avaliar estratégias e conteúdos para o desenvolvimento de competências relativas à transformação digital para os(as) servidores(as) e magistrados(as) de seu quadro;

II - pesquisar, desenvolver e testar métodos, ferramentas e iniciativas para a colaboração entre servidores (as) e magistrados(as) no desenho de soluções focadas na transformação digital.

Art. 5º. São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos:

I - gratuidade no acesso à Plataforma de Governo Digital;

II - atendimento nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão;

III - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, de guias e de outros documentos congêneres, incluídos os de

formato digital, ressalvados os serviços disponibilizados com base em soluções de terceiros ou outros órgãos públicos;

IV - recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas.

Art. 6º. A Plataforma de Governo Digital do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que corresponde à página oficial disponível na rede mundial de computadores (www.tjce.jus.br), deverá conter, ao menos:

I - serviços digitais de acesso ao público;

II - painel de monitoramento do desempenho dos serviços.

Parágrafo único. As funcionalidades deverão observar padrões de interoperabilidade e a necessidade de integração de dados como formas de simplificação e de eficiência nos processos e no atendimento aos usuários.

Art. 7º. Os serviços digitais de acesso ao público previstos no inciso I do artigo anterior, deverão apresentar, no mínimo:

I - descrição dos serviços públicos e de suas principais etapas;

II - solicitação digital do serviço;

III - agendamento digital, quando couber;

IV - acompanhamento das solicitações por etapas;

V - avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;

VI - identificação, quando necessária, e gestão do perfil pelo usuário;

VII - notificação do usuário;

VIII - possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário;

IX - nível de segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e a criticidade dos serviços públicos e dos dados utilizados;

X - funcionalidade para solicitar acesso a informações acerca do tratamento de dados pessoais, nos termos das [Leis nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação), e [13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

XI - sistema integrado de ouvidoria, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 8º. O painel de monitoramento de que trata o inciso II do art. 6º, deverá conter, para cada serviço ofertado, no mínimo:

I - quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente;

II - tempo médio de atendimento; e

III - grau de satisfação dos usuários.

- 1º. Com vistas a viabilizar o estudo de que trata o art. 3º, a Secretaria Geral Judiciária procederá à estruturação do painel de monitoramento referido no *caput*.
- 2º. Ficará a cargo da Secretaria Geral Judiciária a manutenção e acompanhamento do painel de monitoramento.

Art. 9º. O Tribunal de Justiça do Ceará, por intermédio das suas unidades administrativas e judiciárias, deverá, no âmbito de suas competências:

I - manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público, principalmente as referentes à Carta de Serviços ao Cidadão;

II - manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público;

III - implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços;

IV - integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários, de assinatura eletrônica, quando aplicáveis;

V - eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, exigências desnecessárias quanto à apresentação, pelo usuário, de

informações e de documentos comprobatórios prescindíveis;

VI - aprimorar a gestão dos seus procedimentos com base em dados e em evidências por meio da aplicação de inteligência de dados em plataforma digital.

Parágrafo único. Compete às unidades administrativas e judiciárias demandar à Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN a implantação das soluções tecnológicas necessárias ao cumprimento desta Portaria, instruindo a formalização das demandas com as definições que se fizerem necessárias, bem como priorizar seu atendimento considerando todo o portfólio de TIC em execução.

Art. 10. A Plataforma de Governo Digital deverá atender ao disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados.

Art. 11. O Tribunal de Justiça do Ceará, por intermédio de suas Unidades detentoras ou gestoras de bases de dados, inclusive as controladoras de dados pessoais, deverá gerir suas ferramentas digitais, tendo em consideração:

I - a interoperabilidade de informações e de dados sob sua gestão, respeitadas as restrições legais, os requisitos de segurança da informação e comunicação, as limitações tecnológicas e a relação custo-benefício da interoperabilidade;

II - a proteção de dados pessoais, observada a legislação vigente, especialmente a Lei Federal nº 13.709, de 2018.

Art. 12. Os serviços digitais públicos disponíveis e em operação, sem prejuízo de outros, são os seguintes:

I – Formulário para requisição de direitos do titular de dados pessoais (LGPD);

II – Consulta de processo administrativo;

III – Consulta de processos judiciais;

IV – Registro de manifestação/reclamação relacionado ao SIC;

V – Sistema de requerimento e expedição de certidões – SIRECE.

VI – Consulta de selos extrajudiciais através do Portal do Selo Digital;

VII – Acesso ao Balcão Virtual;

VIII – Acesso ao aplicativo TJCE Mobile;

IX – Solicitação de autorização para viagem de crianças e adolescentes através do aplicativo TJCE Mobile;

X – Consulta ao Diário da Justiça Eletrônico;

XI – Sistema Ouvidoria do Poder Judiciário - SIOGE;

XII – Atendimento ao público por meio do Telejustiça;

XIII – Acesso ao formulário “Quero Conciliar” na página do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC.

Art. 13. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará poderá, em parcerias com outros tribunais do país:

I – gerar, compartilhar e disseminar conhecimentos e experiências;

II – em conjunto, formular propostas de padrões, políticas, guias e manuais;

III – discutir sobre os desafios enfrentados e as possibilidades de ação quanto ao Governo Digital e à eficiência pública;

IV – prospectar novas tecnologias para facilitar a prestação de serviços públicos disponibilizados em meio digital, o fornecimento de informações e a participação social por meios digitais.

Parágrafo único. A parceria prevista no *caput* deste artigo poderá abranger, inclusive, Laboratórios de Inovação e instituições científicas, tecnológicas e de inovação.

Art. 14. O acesso e a conexão para o uso dos serviços públicos poderão ser garantidos total ou parcialmente pelo Tribunal de Justiça do Ceará, mediante Pontos de Inclusão Digital (PID), com o objetivo de promover o acesso universal à prestação digital dos serviços.

Art. 15. Os casos omissos serão avaliados e resolvidos pela Presidência do Tribunal de Justiça do Ceará.

Art. 16. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, Fortaleza, 22 de maio de 2025.

Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Para visualizar a matéria completa, acesse o link <https://djea-con.tjce.jus.br/materias/130461> ou realize a leitura do QR-Code ao lado.

